Rapport annuel de gestion

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Québec

106-01674/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2004-2005

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la planification et de la modernisation, en collaboration avec la Direction des affaires publiques et des communications ainsi qu'avec l'ensemble des secteurs et des directions de soutien du ministère.

Pour toute information sur les activités du ministère, s'adresser à :

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Téléphone : (514) 873-8624, poste 20205
Site Internet : www.micc.gouv.qc.ca

Afin d'alléger le texte, tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Il est à noter que l'appellation des différents ministères est celle qui prévalait au 31 mars 2005.

Dépôt légal – 2005

ISBN Version imprimée 2-550-45493-6
ISBN Version électronique 2-550-45494-4

© Gouvernement du Québec – 2005
Tous droits réservés pour tous pays

Le message de la ministre VI

Le message de la sous-ministre VII

La déclaration de la direction du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents VIII

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de la sécurité IX

L'organigramme au 31 mars 2005 X

La synthèse des résultats de la planification stratégique XII

La synthèse des résultats de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* XV

PARTIE 1
Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

1.1 Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 2

1.2 L'exercice 2004-2005 : une année de renouvellement 5

1.3 Un contexte requérant de la vigilance 9

PARTIE 2
Des résultats concluants par rapport aux engagements du ministère

2.1 Les résultats relatifs à la planification stratégique 16

2.2 Les résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* 48

2.3 Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur 58

PARTIE 3
Les ressources au service des citoyens

3.1 Les ressources humaines 66

3.2 Les ressources budgétaires et financières 68

3.3 Les ressources informationnelles 71

3.4 Les ressources matérielles 73

LES ANNEXES

Annexe I Les lois et les règlements dont l'application relève du ministère et de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles au 31 mars 2005 76

Annexe II Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 77

Annexe III Les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2000 à 2004 78

Annexe IV L'application du *Programme d'accès à l'égalité en emploi* 79

Annexe V — Le bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* 81

Annexe VI — Les valeurs du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 86

Annexe VII — Les tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2005 88

Annexe VIII — Les points de service du ministère 89

LES TABLEAUX

Tableau 1 — Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec 24

Tableau 2 — Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information 28

Tableau 3 — Degré de réalisation des mesures pour faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation 34

Tableau 4 — Présence des personnes immigrantes admises au Québec en 2003 selon la région d'établissement en janvier 2005 48

Tableau 5 — Effectif autorisé et utilisé au ministère selon les éléments de programme en 2004-2005 et en 2003-2004 66

Tableau 6 — Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et le sexe en 2004-2005 67

Tableau 7 — Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et le groupe d'âge en 2004-2005 67

Tableau 8 — Dépenses du ministère, 2004-2005 et 2003-2004 69

Tableau 9 — Investissements du ministère, 2004-2005 et 2003-2004 70

Tableau 10 — Crédit au net du ministère, 2004-2005 et 2003-2004 71

LES GRAPHIQUES

Graphique 1 — Volume total de personnes immigrantes admises au Québec depuis 2000, cible 2004 18

Graphique 2 — Nombre et proportion d'admissions des personnes immigrantes selon la catégorie d'immigration, années 2003 et 2004 19

Graphique 3 — Part des admissions découlant de la sélection québécoise, 2000 à 2004 19

Graphique 4 — Immigration au Québec selon les 10 principaux pays de naissance, année 2004, années 2000-2004 20

Graphique 5 — Nombre de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission au Québec depuis 2000, cible 2004 22

Graphique 6 — Proportion des personnes immigrantes admises au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration, 2004 22

Graphique 7 — Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger depuis 2000, cible 2004 29

Graphique 8 Taux de présence des personnes immigrantes au Québec, résultats depuis l'année d'admission 2001 45

Graphique 9 Taux de présence des personnes immigrantes au Québec selon la catégorie d'immigration, résultats pour les années d'admission de 2001 à 2003 46

Graphique 10 Présence en janvier 2005 des personnes immigrantes admises en 2003 selon la région d'établissement 47

Graphique 11 Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 1999 47

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément aux obligations qui me sont faites en vertu de l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2005.

Ce document rend compte des résultats stratégiques du ministère et contient de nombreux renseignements publics qui découlent de sa mission. Je tiens à souligner que les résultats atteints témoignent de l'excellente collaboration et du dévouement de l'ensemble du personnel du ministère.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles,

Lise Thériault

Québec, octobre 2005

Madame Lise Thériault
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin, 4e étage
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

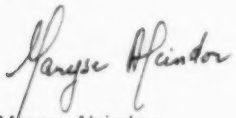
Madame la Ministre,

Je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'année 2004-2005. Ce rapport annuel rend compte de la performance du ministère dans l'atteinte des objectifs de sa planification stratégique et dans le respect des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*.

Le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* contient une déclaration attestant la fiabilité des données.

Recevez, Madame la Ministre, l'assurance de mon entière collaboration, de celle de mes collègues sous-ministres adjoints ainsi que du dévouement et de l'appui constant du personnel du ministère.

La sous-ministre,



Maryse Alcindor

Montréal, octobre 2005

La déclaration de la direction du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les résultats et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et des membres de la direction du ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la fiabilité des données et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à s'assurer de la réalisation des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*, des objectifs fixés à la planification stratégique et des objectifs associés aux choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*. La Direction de la vérification interne et de la sécurité a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre avis, les résultats des indicateurs et les explications qui s'y rattachent contenus dans le présent rapport sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Les membres de la direction,

Maryse Alcindor
Sous-ministre

Suzanne Ethier
Sous-ministre adjointe à l'Immigration et à la Francisation

Jacques Robert
Sous-ministre adjoint à l'Intégration, à la Régionalisation et aux Relations interculturelles

Danielle Ferland
Directrice générale de l'administration

Montréal, octobre 2005

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de la sécurité

Madame Maryse Alcindor
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin, 4e étage
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, à l'exception des données antérieures à 2001-2002 présentées à des fins comparatives. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation des données incombe à la direction du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

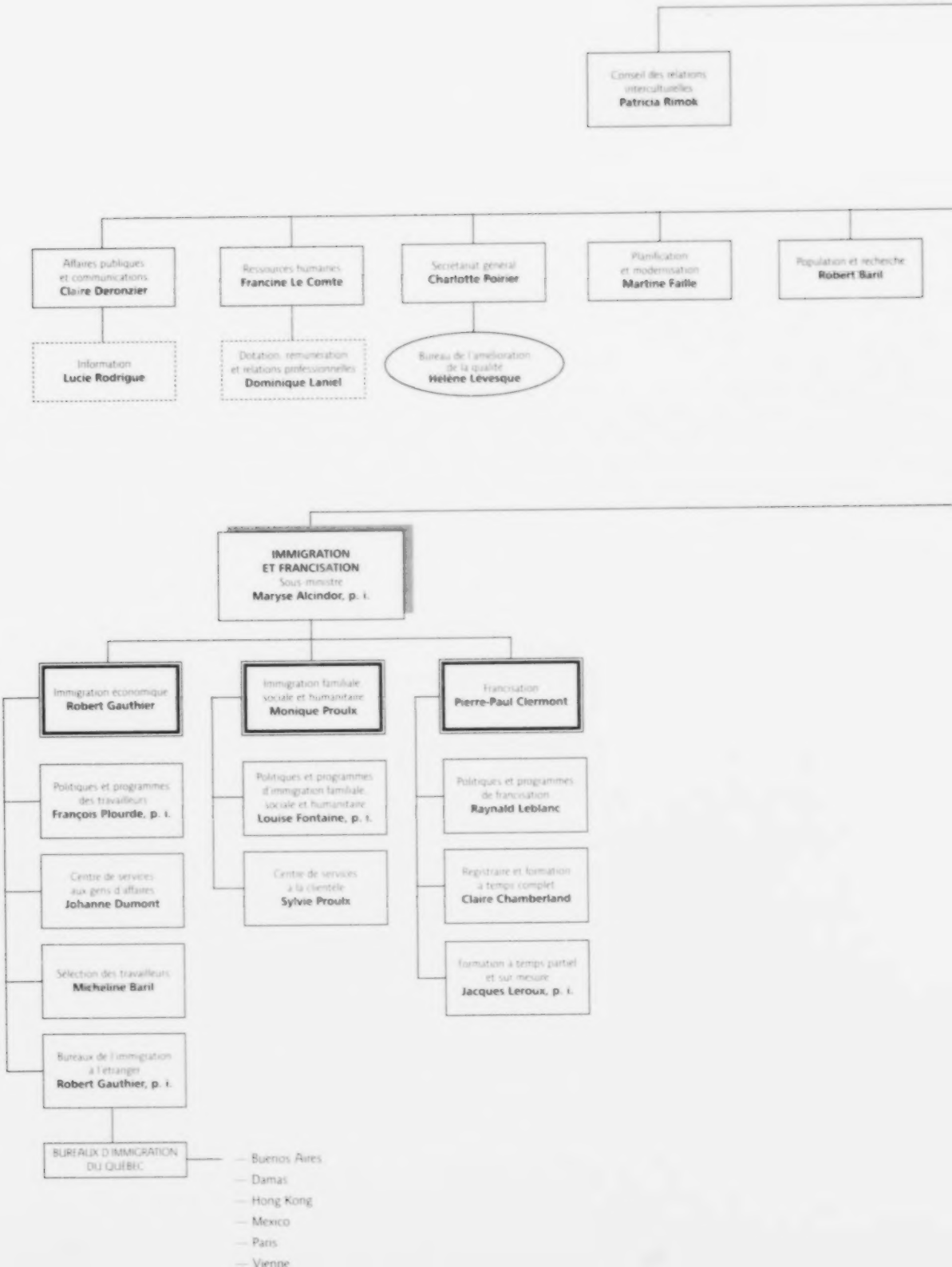
Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation des données, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

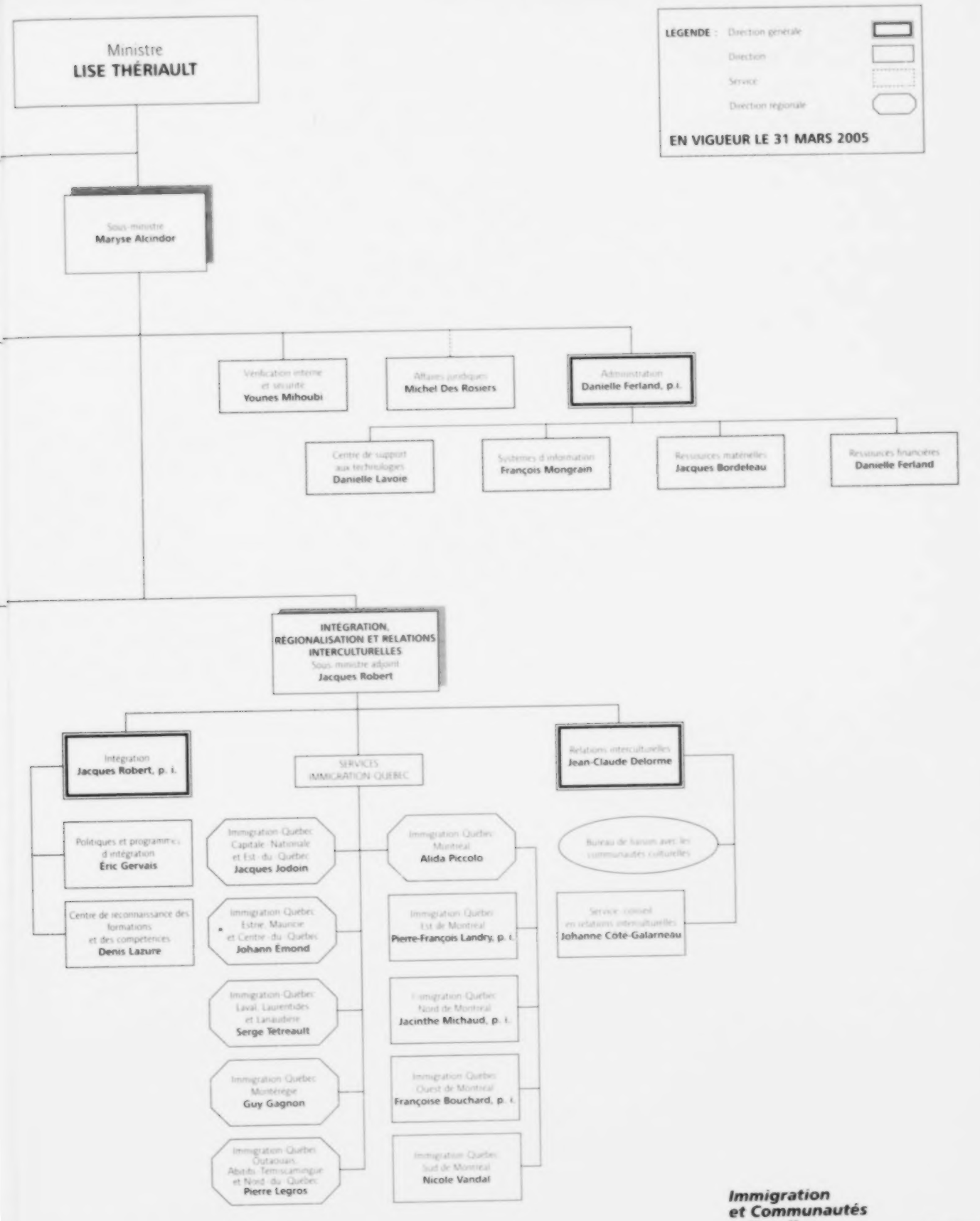
Au terme de notre examen et tenant compte des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La Direction de la vérification interne et de la sécurité,

Younes Mihoubi
Directeur

Montréal, octobre 2005


Conseil des relations interculturelles
Patricia Rimok
Affaires publiques et communications
Claire Deronzier
Information
Lucie Rodrigue
Ressources humaines
Francine Le Comte
Dotation, rémunération et relations professionnelles
Dominique Laniel
Secrétariat général
Charlotte Poirier
Bureau de l'amélioration de la qualité
Hélène Lévesque
Planification et modernisation
Martine Faille
Population et recherche
Robert Baril
IMMIGRATION ET FRANCISATION
Sous-ministre
Maryse Alcindor, p. i.
Immigration économique
Robert Gauthier
Politiques et programmes des travailleurs
François Plourde, p. i.
Centre de services aux gens d'affaires
Johanne Dumont
Sélection des travailleurs
Micheline Baril
Bureaux de l'immigration à l'étranger
Robert Gauthier, p. i.
BUREAUX D'IMMIGRATION DU QUÉBEC
Buenos Aires
Damas
Hong Kong
Mexico
Paris
Vienne
Immigration familiale, sociale et humanitaire
Monique Proulx
Politiques et programmes d'immigration familiale, sociale et humanitaire
Louise Fontaine, p. i.
Centre de services à la clientèle
Sylvie Proulx
Francisation
Pierre-Paul Clermont
Politiques et programmes de francisation
Raynald Leblanc
Registraire et formation à temps complet
Claire Chamberland
Formation à temps partiel et sur mesure
Jacques Leroux, p. i.


LÉGENDE : Direction générale
Direction
Service
Direction régionale
EN VIGUEUR LE 31 MARS 2005
Ministre
LISE THÉRIAULT
Sous-ministre
Maryse Alcindor
Vérification interne et sécurité
Younes Mihoubi
Affaires juridiques
Michel Des Rosiers
Administration
Danielle Ferland, p. i.
Centre de support aux technologies
Danielle Lavoie
Systèmes d'information
François Mongrain
Ressources matérielles
Jacques Bordeleau
Ressources financières
Danielle Ferland
INTÉGRATION, RÉGIONALISATION ET RELATIONS INTERCULTURELLES
Sous-ministre adjoint
Jacques Robert
Intégration
Jacques Robert, p. i.
Politiques et programmes d'intégration
Éric Gervais
Centre de reconnaissance des formations et des compétences
Denis Lazure
SERVICES IMMIGRATION QUÉBEC
Immigration Québec Capitale-Nationale et Est-du-Québec
Jacques Jodoin
Immigration Québec Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec
Johann Emond
Immigration Québec Laval, Laurentides et Lanaudière
Serge Tetreault
Immigration Québec Montérégie
Guy Gagnon
Immigration Québec Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
Pierre Legros
Immigration Québec Montréal
Alida Piccolo
Immigration Québec Est de Montréal
Pierre-François Landry, p. i.
Immigration Québec Nord de Montréal
Jacinthe Michaud, p. i.
Immigration Québec Ouest de Montréal
Françoise Bouchard, p. i.
Immigration Québec Sud de Montréal
Nicole Vandal
Relations interculturelles
Jean-Claude Delorme
Bureau de liaison avec les communautés culturelles
Service-conseil en relations interculturelles
Johanne Côté-Galarneau
Immigration et Communautés culturelles
Québec

Orientations	Objectifs stratégiques et indicateurs	Cibles 2004-2005	Résultats 2004-2005
Orientation 1 Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec[1]	**Objectif 1.1** Atteindre le volume total d'admissions inscrit au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2004*		
	• Volume total de personnes immigrantes admises au Québec	Entre 40 000 et 44 000	44 226
	• Volume total de sélection dans les catégories soumises à la sélection du Québec	s. o.[2]	43 919
	Objectif 1.2 Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français		
	• Nombre et proportion de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission	Entre 20 100 et 22 000	24 469
		50 %	55,3 %
	Objectif 1.3 Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions		
	• Nombre de personnes qui déposent une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires dans les territoires visés par la promotion	11 432 travailleurs qualifiés	10 670 travailleurs qualifiés
		42 gens d'affaires	32 gens d'affaires
	• Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec	Réalisation des mesures envisagées	Mesures réalisées en grande partie, voir détails au tableau 1
	Objectif 1.4 Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec		
	• Nombre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires admis	Entre 21 300 et 22 800 travailleurs qualifiés	24 660 travailleurs qualifiés
		Entre 2 900 et 3 400 gens d'affaires	1 612 gens d'affaires
	Objectif 1.5 Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial		
	• Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information	Réalisation des mesures envisagées	Mesures partiellement réalisées, voir détails au tableau 2

[1] Les cibles et les résultats des objectifs 1.1, 1.2, 1.3 (à l'exception de l'indicateur *Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec*), 1.4 et 1.6 (à l'exception de l'indicateur *Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées*) portent sur l'année civile 2004. Il est à noter que les résultats référant aux données d'admission de 2004 sont préliminaires.

[2] La cible (entre 38 100 à 39 500) a été révisée à la hausse (40 232) pour les travailleurs qualifiés et les gens d'affaires en juillet 2004.

ORIENTATIONS	OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INDICATEURS	CIBLES 2004-2005	RÉSULTATS 2004-2005
	Objectif 1.6 Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire		
	• Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises	Entre 2 000 et 2 200	2 090
	• Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées	Augmentation	388
ORIENTATION 2 SOUTENIR L'INTÉGRATION DES NOUVELLES ARRIVANTES ET DES NOUVEAUX ARRIVANTS ET FAVORISER L'INSERTION DURABLE EN EMPLOI	**Objectif 2.1** Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes		
	• Nombre de personnes nouvellement arrivées qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé par le ministère et par les organismes communautaires partenaires	S. O.	S. O.
	Objectif 2.2 Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger		
	• Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le ministère dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers réglementés	1 800	1 704
	• Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées	15 000	14 226
	• Degré de réalisation des mesures pour faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation, notamment celles découlant des recommandations du Groupe de travail sur l'accès aux professions et métiers réglementés	Mesures structurantes réalisées ou en cours	Mesures réalisées ou en cours, voir détails au tableau 3
	Objectif 2.3 Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles		
	• Nombre de petites et moyennes entreprises qui ont embauché des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles en vertu du *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi*	S. O.	S. O.
	Objectif 2.4 Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts		
	• Nombre de personnes immigrantes inscrites dans les services d'apprentissage du français à temps complet et à temps partiel et coût moyen par étudiant	Temps complet : 10 340 Temps partiel : 9 830 Réduction du coût moyen de 5 % d'ici 2008	9 873 9 532 - 3,6 % (temps complet) - 9,2 % (temps partiel)

ORIENTATIONS	OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INDICATEURS	CIBLES 2004-2005	RÉSULTATS 2004-2005
	▪ Nombre de personnes immigrantes qui ont entrepris une formation selon la formule des cours sur mesure	500	806
ORIENTATION 3 FAVORISER UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE LA DIVERSITÉ AUPRÈS DES CITOYENNES ET DES CITOYENS ET CONTRIBUER À SON RAYONNEMENT	**Objectif 3.1** Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels		
	▪ Nombre et nature des interventions effectuées par le Bureau de liaison avec les communautés culturelles et par le Service-conseil en relations interculturelles	S. O.	
	Bureau de liaison avec les communautés culturelles		223[3]
	– Liens avec les organismes		73
	– Diagnostics / Plans d'action		26
	– Accès facilité		45
	– Expertise-conseil		79
	Service-conseil en relations interculturelles		83[4]
	– Rencontres de sensibilisation		44
	– Sessions de formation		3
	– Soutien téléphonique et électronique		36
	Objectif 3.2 Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires		
	▪ État des relations interculturelles au Québec	S. O.	S. O
ORIENTATION 4 SUSCITER L'ENGAGEMENT DES INSTANCES LOCALES ET RÉGIONALES EN MATIÈRE D'IMMIGRATION, D'INTÉGRATION ET DE RELATIONS INTERCULTURELLES	**Objectif 4.1** Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités		
	▪ Nombre de plans d'action régionaux adoptés et d'ententes signées avec des conférences régionales des élus et des municipalités	2 plans et ententes	4
	– Plans d'action		2
	– Ententes signées avec des conférences régionales des élus		0
	– Ententes signées avec des municipalités		2
	▪ Taux de présence des personnes immigrantes admises et nombre de personnes nouvellement arrivées établies dans la Capitale-Nationale, la métropole et les régions	S. O.	83,0 % Pour le nombre de personnes, voir détails au tableau 4

[3] Ce résultat est calculé pour la période de décembre 2004 à mars 2005.

[4] Ce résultat est calculé pour la période de novembre 2004 à mars 2005.

Services	Engagements et indicateurs	Résultats 2004-2005	
		Demandes traitées ou personnes servies Nombre	Degré d'atteinte (Cible 100 %)
Les services de renseignements			
Renseignements par téléphone	Le temps d'attente ne dépasse pas 2 minutes au service de renseignements sur l'immigration et l'intégration des immigrants		
	Bureaux au Québec		
	▪ Proportion des demandes de renseignements par téléphone traitées dans les délais prévus	157 102	75,1 %[5]
Renseignements par courrier et par courriel	Nous vous répondrons ou vous adresserons un accusé de réception précisant le délai de réponse, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande à l'un de nos bureaux du Québec, et dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de votre demande à l'un de nos bureaux à l'étranger		
	▪ Proportion des demandes de renseignements par courrier traitées dans les délais prévus		
	Bureaux au Québec (10 jours)	500	79,2 %
	Bureaux à l'étranger (30 jours)	nd	nd
	▪ Proportion des demandes de renseignements par courriel traitées dans les délais prévus		
	Bureaux au Québec (10 jours)	16 911	76,0 %[6]
	Bureaux à l'étranger (30 jours)	nd	nd
L'immigration et l'intégration			
Parrainage familial et délivrance du certificat de sélection	Parrainage familial et délivrance du certificat de sélection : 20 jours ouvrables (sans évaluation financière); 40 jours ouvrables (avec évaluation financière)		
	▪ Proportion des décisions ayant trait au parrainage familial prises dans les délais prévus		
	– Sans évaluation financière (20 jours)	7 818	84,0 %
	– Avec évaluation financière (40 jours)	503	55,5 %
Parrainage collectif de réfugiés	Parrainage collectif de réfugiés : 5 jours ouvrables (avec entente-cadre); 10 jours ouvrables (sans entente-cadre)		
	▪ Proportion des décisions concernant le parrainage collectif de réfugiés prises dans les délais prévus		
	– Avec entente-cadre (5 jours)	133	94,7 %
	– Sans entente-cadre (10 jours)	262	68,6 %

[5] Les données relatives au mois d'avril n'ont pu être validées. Par ailleurs, le taux d'appels abandonnés est de 29,3 % et le taux d'appels rejetés est de 10,2 %.

[6] Il s'agit d'une estimation.

Services	Engagements et indicateurs	Résultats 2004-2005	
		Demandes traitées ou personnes servies Nombre	Degré d'atteinte (Cible 100 %)
Validation d'une offre d'emploi	Validation d'une offre d'emploi : 5 jours ouvrables (offre d'emploi temporaire); 10 jours ouvrables (offre d'emploi assuré)		
	• Proportion des offres d'emploi validées dans les délais prévus		
	– Offre d'emploi temporaire (5 jours)	7 987	78,8 %
	– Offre d'emploi assuré (10 jours)	157	82,8 %
Sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré	Sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré : 3 mois		
	• Proportion de CSQ délivrés dans le délai prévu pour les candidats visés par une offre d'emploi assuré	131	35,9 %
Accueil à l'aéroport	Accueil à l'aéroport : accès immédiat	30 148 personnes accueillies	Accès immédiat
Première entrevue d'aide à l'établissement	Première entrevue d'aide à l'établissement : 5 jours ouvrables		
	• Proportion des nouveaux arrivants ayant obtenu une première entrevue d'aide à l'établissement dans le délai prévu	15 084 personnes rencontrées	nd
		13 313 rendez-vous accordés	82,8 %
Référence à un service ministériel	Référence à un service ministériel : 10 jours ouvrables		
	• Proportion des nouveaux arrivants ayant eu accès à un des services d'intégration du ministère dans le délai prévu	6 244 personnes rencontrées	nd
		7 399 rendez-vous accordés	57,4 %
Francisation	Francisation : 1 à 3 mois après l'inscription, selon la formule d'apprentissage		
	• Proportion des nouveaux étudiants ayant entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus	5 811 nouveaux étudiants inscrits	67,8 %
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* : 45 jours ouvrables		
	• Proportion des demandes d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* traitées dans le délai prévu	14 226	96,9 %[7]
Le Bureau de l'amélioration de la qualité			
Traitement d'une plainte de nature générale	Plainte de nature générale : 5 jours ouvrables		
	• Proportion de plaintes de nature générale traitées dans le délai prévu	101	79,2 %
Contestation d'une décision	Contestation d'une décision : 25 jours ouvrables		
	• Proportion des contestations d'une décision traitées dans le délai prévu	17	82,4 %

[7] Donnée approximative.

PARTIE 1

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

1.1 Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 2

- Une mission au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et sociaux 2
- Des services qui répondent aux besoins des citoyens et de la société québécoise 3
- L'action du ministère : un travail en partenariat 4

1.2 L'exercice 2004-2005 : une année de renouvellement 5

1.3 Un contexte requérant de la vigilance 9

1.1 Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

UNE MISSION AU CŒUR DES ENJEUX DÉMOGRAPHIQUES, ÉCONOMIQUES, CULTURELS ET SOCIAUX

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles[8] fait la promotion de l'immigration au Québec, sélectionne des personnes immigrantes, facilite l'intégration économique, sociale et linguistique des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants au sein de la société québécoise et favorise une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel.

Plus précisément, le ministère :

- Informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration en fonction des besoins et de la capacité d'accueil de la société québécoise;
- Facilite la réunification familiale entre les résidents québécois et les membres de leur famille immédiate et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement et l'intégration linguistique, sociale et économique des personnes immigrantes sur le territoire québécois;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la lutte contre le racisme et la xénophobie et offre une expertise-conseil en gestion de la diversité.

Le portefeuille ministériel comprend un organisme relevant de la ministre, soit le Conseil des relations interculturelles. Organisme de consultation et de recherche, il a pour mission principale de conseiller la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles au sujet de la planification, de la coordination et de la mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes.[9]

Le remaniement ministériel du 18 février 2005 a confirmé le recentrage de la mission du ministère autour de l'immigration, de l'intégration socioéconomique et linguistique des nouveaux arrivants ainsi que des relations interculturelles. Par conséquent, les orientations de la planification stratégique et les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* relatifs aux éléments de mission présentés ci-après ont été transférés aux nouveaux ministères titulaires.

Éléments de mission[10]	**Ministère titulaire depuis le 18 février 2005**
Diffusion et édition de l'information gouvernementale (Communication-Québec et Fonds de l'information gouvernementale, dont Les Publications du Québec)	Ministère des Services gouvernementaux
Promotion des droits de la personne et gestion de l'état civil (Hommage au civisme et Directeur de l'état civil)	Ministère de la Justice
Coordination gouvernementale en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels	Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information du ministère du Conseil exécutif (depuis le 9 mars 2005)
Condition féminine (Secrétariat à la condition féminine)	Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

[8] Les lois et règlements dont l'application relève du ministère et de la ministre de l'Immigration et des Communauté culturelles au 31 mars 2005 sont énumérés à l'annexe I. Le 17 juin 2005, la Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (L.Q. 2005, c. 24) a été sanctionnée.

[9] Pour plus d'information au sujet du Conseil des relations interculturelles, consultez son site Internet à l'adresse suivante : [www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca].

[10] Dans le cadre de la modernisation de l'État, il est à noter que le mandat de coordination gouvernementale en matière d'amélioration de la qualité des services aux citoyens de même que la Direction des inforoutes ont été transférés, au printemps 2004, au Secrétariat du Conseil du trésor.

DES SERVICES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES CITOYENS ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

Les principaux services du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

L'immigration[11]

- La promotion, à l'étranger, du Québec comme terre d'immigration démocratique et prospère
- L'information sur les différents programmes d'immigration permanente et temporaire
- La validation des offres d'emploi temporaire ou assuré
- Les services aux employeurs pour les appuyer dans la réalisation d'activités de recrutement de candidats à l'étranger (missions, organisation d'entrevues et envois ciblés)
- Les services d'accompagnement personnalisé à l'intention des gens d'affaires (investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes)
- Le site Internet ÉduQuébec-Régions pour le rayonnement des établissements d'enseignement supérieur en région auprès des étudiants internationaux
- L'information et le soutien aux étudiants internationaux désirant entreprendre des démarches en vue de l'immigration permanente
- Le traitement des demandes d'immigration, des demandes de parrainage familial et des demandes de parrainage collectif de réfugiés
- Le suivi des décisions relatives aux demandeurs d'asile
- Le soutien et le conseil aux ministères et organismes sur les statuts des ressortissants étrangers présents au Québec

L'intégration des nouveaux arrivants et la régionalisation de l'immigration

- L'accueil, l'information, le soutien personnalisé et la référence aux partenaires pour l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants dans leur milieu de vie
- L'information sur les professions et métiers réglementés pour soutenir les candidats à l'immigration et les personnes immigrantes dans leurs démarches visant l'admission à un ordre professionnel et à d'autres organismes de réglementation
- La délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*
- La promotion et l'accompagnement pour l'établissement en région, notamment par l'information aux personnes immigrantes et aux intervenants régionaux et le soutien à l'insertion professionnelle
- La promotion du nouveau *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi*

La francisation

- Les cours de français selon différentes formules : formation à temps complet, à temps partiel ou sur mesure dans les établissements d'enseignement, en milieu communautaire et en milieu de travail
- Le versement d'une aide financière pour les cours d'apprentissage du français
- Les outils de formation en ligne pour l'apprentissage du français et les tests d'autodiagnostic
- Le soutien aux entreprises en matière de francisation

La promotion de relations interculturelles harmonieuses

- L'organisation d'activités et le soutien de projets visant à lutter contre le racisme et la discrimination
- La promotion d'une meilleure représentation de la diversité dans tous les domaines de la vie collective et le soutien à l'implantation des programmes d'accès à l'égalité en emploi sous la responsabilité de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, du Secrétariat du Conseil du trésor et de Placement étudiant du Québec
- Les différents services aux communautés culturelles offerts par le Bureau de liaison avec les communautés culturelles (plan d'action et diagnostic)
- Les services offerts aux employeurs, aux entreprises et aux institutions par le Service-conseil en relations interculturelles

L'accès à l'information et les plaintes

- Le traitement d'une demande d'accès à l'information en ce qui concerne les activités du ministère
- Le traitement d'une plainte ou d'une contestation de décision

[11] En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Une version schématique de ce partage des responsabilités se trouve à l'annexe II.

L'ACTION DU MINISTÈRE : UN TRAVAIL EN PARTENARIAT

Le ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires publics et privés selon les domaines d'activité de sa mission.

L'immigration

- Le ministère des Relations internationales et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation pour la promotion du Québec à l'étranger
- Investissement Québec pour le programme québécois des immigrants investisseurs
- Le Service d'aide aux jeunes entreprises du Montréal Centre et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain pour l'accompagnement des immigrants gens d'affaires
- Des groupes de citoyens et des organismes non gouvernementaux pour le parrainage collectif des personnes en situation de détresse
- Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ÉduQuébec-Régions, Cégep international et les établissements d'enseignement, le ministère de la Justice, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le Secrétariat à l'adoption internationale pour les questions relatives au suivi des engagements de parrainage, à l'adoption internationale, au mouvement des demandeurs d'asile, aux travailleurs temporaires, aux étudiants internationaux et aux cas médicaux

L'intégration des nouveaux arrivants et la régionalisation de l'immigration

- Emploi-Québec, le réseau des centres locaux d'emploi, les établissements d'enseignement, les centres de santé et de services sociaux, des institutions et des organismes communautaires, en particulier ceux au service des personnes immigrantes, ainsi que les villes et les municipalités en matière d'intégration des personnes immigrantes
- Le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, plusieurs conférences régionales des élus, les villes centres, particulièrement la Ville de Québec pour la région de la Capitale-Nationale, les institutions régionales et les acteurs du secteur privé pour soutenir l'établissement des personnes immigrantes dans les régions ainsi que dans la métropole
- Emploi-Québec, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ainsi que d'autres ministères et organismes (ministère de la Santé et des Services sociaux, établissements d'enseignement, Office des professions du Québec, ordres professionnels et autres organismes de réglementation, Conseil interprofessionnel du Québec, Comité sectoriel d'adaptation de la main-d'œuvre – personnes immigrantes pour faciliter la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger ainsi que pour concevoir des formations d'appoint
- Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, notamment Emploi-Québec, pour la gestion du *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi* et le développement de l'employabilité des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles, l'assistance des nouveaux arrivants dans la recherche et l'obtention d'un emploi et le développement de l'emploi, de concert avec les partenaires du marché du travail

La francisation

- Les établissements d'enseignement du réseau de l'éducation et des organismes communautaires pour les services d'enseignement du français aux personnes immigrantes
- Les employeurs et les syndicats pour la francisation en milieu de travail

La promotion de relations interculturelles harmonieuses

- Les organismes des communautés culturelles et les organismes communautaires pour le soutien et la promotion des relations interculturelles au Québec
- Les chambres de commerce et les employeurs pour la promotion de l'embauche des personnes immigrantes et des membres des communautés culturelles
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux et les établissements du réseau, le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, la Sûreté du Québec, les services de police municipaux et les organismes communautaires pour prévenir la violence conjugale et les agressions sexuelles envers les personnes immigrantes ou issues des communautés culturelles
- Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, les commissions scolaires, les écoles des réseaux primaire et secondaire, le ministère de la Culture et des Communications et le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine pour favoriser le rapprochement interculturel chez les jeunes en milieu scolaire
- Le ministère de la Sécurité publique, le Conseil des relations interculturelles, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal et autres corps policiers, et les organismes communautaires en matière de profilage racial
- La Société d'habitation du Québec, la Régie du logement, les propriétaires et les regroupements de propriétaires pour la sensibilisation à l'égard de la diversité ethnoculturelle

1.2 L'exercice 2004-2005 : une année de renouvellement

Tout au long de l'année, le ministère a mis en œuvre les moyens nécessaires afin de respecter les engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* et d'atteindre les objectifs définis dans le cadre de la planification stratégique 2004-2005. Il faut préciser que ces objectifs touchent essentiellement les responsabilités relatives à l'immigration, à l'intégration socioéconomique et linguistique, au rapprochement interculturel et à la régionalisation de l'immigration, conformément au recentrage de la mission qui découle de la nouvelle composition du Conseil des ministres annoncée le 18 février 2005. Par ailleurs, le ministère a revu l'ensemble des pièces maîtresses qui chapeautent son action afin d'imprimer à l'ensemble de ses programmes et de ses services une nouvelle orientation et une cohérence accrue. Voici les faits marquants et les principaux résultats de l'année 2004-2005.

- L'adoption, le 20 mai 2004, du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*[12], qui propose un ensemble de moyens novateurs pour donner à tous les Québécois des communautés culturelles la possibilité de développer leur potentiel, de s'épanouir pleinement et de contribuer à l'essor économique, social et culturel du Québec. Les 38 mesures qui y sont définies visent à permettre, en misant sur un partenariat élargi et renouvelé, que l'immigration corresponde aux besoins du Québec et respecte ses valeurs; que l'insertion en emploi soit rapide et durable; que l'apprentissage de la langue française soit un gage de réussite; que le Québec soit fier de sa diversité et que la Capitale-Nationale, la métropole et les régions soient engagées dans l'action.

- La ratification, le 25 mai 2004, d'une entente avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, afin de favoriser l'insertion en emploi des personnes immigrantes et des personnes appartenant aux minorités visibles et d'établir les mécanismes de collaboration et de concertation nécessaires pour assurer une synergie des interventions dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* ainsi qu'une meilleure interaction entre les services respectifs, tant à l'échelle nationale, régionale que locale.

- L'adoption, le 26 mai 2004, des niveaux d'immigration pour la période 2005-2007, découlant des résultats d'une consultation publique tenue à l'Assemblée nationale dans le cadre de la Commission de la culture. L'objectif de l'exercice était de trouver un point d'équilibre entre les enjeux liés à la dynamique démographique et la capacité de la société québécoise d'intégrer harmonieusement les nouveaux arrivants. Cet objectif se traduit, dans la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007*[13], par une progression des volumes d'admission qui favorise une immigration jeune, qualifiée et francophone.

- La sanction, le 17 juin 2004, de la Loi modifiant la Loi sur l'immigration au Québec (2004, chapitre 18). La consultation publique sur les orientations en matière d'immigration est enchâssée. Au plan annuel d'immigration est ajouté l'objectif de favoriser l'enrichissement du patrimoine socioculturel québécois, notamment en permettant la répartition de la sélection des ressortissants étrangers par bassin géographique. Le ministre peut, avec l'approbation du gouvernement, suspendre temporairement la réception des demandes de certificats de sélection. Les dispositions touchant l'usage de faux documents sont renforcées et une sanction administrative permettant de refuser l'examen d'une demande de certificat ou d'engagement dans de telles circonstances est introduite. Enfin, sont ajoutés

[12] Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*. [En ligne]. 2004. [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction20042007_integral.pdf].

[13] Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *La planification triennale de l'immigration 2005-2007*. [En ligne]. 2004. [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/français/publications/pdf/Planification_triennale_immigration_2005_2007_quebec.pdf].

aux pouvoirs réglementaires du gouvernement les pouvoirs requis pour permettre la reconnaissance des consultants en immigration et le contrôle de leurs activités.

- L'élaboration d'un nouveau plan stratégique[14], couvrant la période 2005-2008, qui encadre les objectifs du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* et les cibles fixées par la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007*. Ce plan stratégique tient compte aussi des priorités du gouvernement du Québec énoncées dans *Briller parmi les meilleurs* et dans le *Plan de modernisation 2004-2007* de même que des engagements pris par le gouvernement dans la foulée des consultations qui ont eu lieu à l'occasion des forums en région *Place aux citoyens* et du *Forum des générations*.

Une offre d'immigration adaptée et une sélection répondant aux besoins du Québec

- Le Québec a admis 44 226 personnes immigrantes en 2004, soit un volume qui dépasse légèrement la cible maximale prévue dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2004* (entre 40 000 et 44 000 admissions). De ce nombre, 29 568 personnes appartiennent aux catégories d'immigration qui relèvent des pouvoirs de sélection du Québec, soit 66,9 % du volume total des admissions.

- Le nombre de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission continue de progresser, passant de 50,8 % (20 116 personnes immigrantes) en 2003 à 55,3 % (24 469) en 2004. Il s'agit d'un dépassement de la cible attribuable à la sélection soutenue au Maghreb et dans les bassins francophiles ainsi qu'à l'amorce de la francisation dès l'étranger auprès des candidats potentiels à l'immigration.

- Le nombre de personnes immigrantes admises dans la catégorie de l'immigration économique – 26 698 admissions – dépasse légèrement la cible maximale (26 400) et représente 60,4 % du mouvement d'immigration de 2004, soit un résultat correspondant à l'objectif planifié (entre 60 % et 61 %). Le fort volume de travailleurs qualifiés (24 660 admissions) compense en partie le faible niveau de gens d'affaires (1 612 admissions contre une planification de 2 900 à 3 400 gens d'affaires); 426 autres personnes immigrantes ont aussi été admises dans cette catégorie.

- Dans le but d'offrir un service d'accueil et d'accompagnement aux candidats et immigrants gens d'affaires et de les intéresser ainsi à l'exercice d'une activité économique au Québec, le ministère a mis sur pied le Centre de services aux gens d'affaires et conclu, en novembre 2004, deux ententes de partenariat avec des intervenants économiques (Service d'aide aux jeunes entreprises du Montréal Centre et Chambre de commerce du Montréal métropolitain).

- Le ministère a poursuivi ses travaux afin d'actualiser les modalités de la sélection des travailleurs qualifiés et de mettre en place la banque de compétences favorisant l'arrimage entre les besoins du Québec et la sélection économique.

- La validation d'une offre d'emploi permet à un employeur du Québec d'embaucher des travailleurs étrangers, de façon temporaire ou permanente, lorsque aucune main-d'œuvre locale n'est disponible pour occuper un emploi vacant. En 2004-2005, le ministère a examiné 7 987 offres d'emploi temporaire, dont 78,8 % dans le délai prévu de 5 jours ouvrables.

- En vue d'accroître la présence d'étudiants internationaux au Québec et de les inciter à s'établir dans les régions, le ministère a notamment lancé le site Internet ÉduQuébec-Régions [www.eduquebec-

[14] Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan stratégique 2005-2008*, [En ligne], 2005, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanStrategique20052008_Integral.pdf].

regions.com] qui contribue au rayonnement des établissements d'enseignement supérieur en région. Un projet devant permettre à des étudiants internationaux de travailler hors campus 15 heures par semaine pendant les sessions d'études et à plein temps pendant les vacances a également été mis en œuvre.

- Le ministère a traité 8 321 demandes de parrainage familial. Les dossiers ne nécessitant pas d'évaluation financière ont fait l'objet d'une décision dans le délai prévu de 20 jours dans une proportion de 84,0 %.

- Les interventions du gouvernement à l'étranger et au Québec en vue de renforcer l'immigration humanitaire ont porté fruit puisque le nombre planifié de réfugiés sélectionnés à l'étranger (entre 2 000 et 2 200) a été atteint avec 2 090 admissions. De ce nombre, 270 réfugiés ont été acceptés dans le cadre du parrainage collectif. Les décisions relatives aux demandes de parrainage avec entente-cadre ont été rendues dans le délai prévu à la Déclaration de services dans une proportion de 94,7 % (5 jours) et de 68,6 % pour les demandes sans entente-cadre (10 jours).

Une intégration réussie et une insertion durable en emploi

- L'accompagnement personnalisé est au nombre des concepts définis dans le plan d'action. Il vise à accélérer et à personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes. Au cours de l'année 2004-2005, un guide d'aide à l'intégration (appelé *carnet de route* dans le plan d'action) contenant tous les renseignements nécessaires pour faciliter la prise en charge des démarches d'intégration dès l'étranger a été conçu en tenant compte des commentaires des personnes immigrantes et des partenaires qui œuvrent à l'intégration, de même qu'à partir de l'avis du réseau des services Immigration-Québec et des bureaux d'immigration du Québec à l'étranger. La section sur le marché du travail a été élaborée en étroite collaboration avec Emploi-Québec. Par ailleurs, la création du *Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants* a donné lieu à une révision du partenariat avec les organismes communautaires voués à l'accueil et à l'intégration des personnes immigrantes.

- La reconnaissance des compétences acquises à l'étranger compte parmi les défis que le ministère entend relever pour permettre aux personnes immigrantes d'utiliser leur plein potentiel. Dans cette perspective, 1 704 personnes immigrantes ont bénéficié d'un accompagnement par le Service d'information sur les professions réglementées dans leurs démarches d'accès aux professions réglementées et 14 226 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* ont été délivrées, dont environ 96,9 % (13 785) dans le délai de 45 jours prévu à la Déclaration de services. Le Groupe de travail sur l'accès aux professions et métiers réglementés a déposé, en février 2005, un rapport contenant des recommandations pour faciliter l'accès des personnes immigrantes formées à l'étranger aux professions et métiers réglementés et favoriser ainsi une insertion professionnelle plus rapide.

- En vue d'accélérer la concertation de tous les intervenants visés par la question de la reconnaissance des acquis, la formation d'une équipe de travail a été annoncée lors du *Forum des générations* en octobre 2004. Sur la base des recommandations du Groupe de travail sur l'accès aux professions et métiers réglementés qui concernent spécifiquement l'accès aux professions régies par les ordres professionnels, l'équipe doit notamment déterminer les actions et les mesures pour lever les difficultés empêchant de reconnaître plus rapidement la formation et les compétences des personnes formées à l'étranger.

- Toujours dans l'optique d'aplanir les difficultés d'accès aux professions et métiers réglementés des personnes immigrantes, des mécanismes de collaboration ont été établis avec plusieurs ordres

professionnels et autres organismes de réglementation afin d'assurer une mise à jour continue de l'information sur les conditions et les procédures d'admission. Plusieurs initiatives, telles que des ateliers préparatoires à des examens et l'élaboration d'outils de formation et d'autoévaluation sont également à souligner.

- Le ministère a poursuivi ses travaux afin de mettre en place le *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi* (PRIIME).

L'apprentissage du français, un gage de réussite

- En matière de francisation, le ministère a revu son organisation pédagogique pour accélérer l'apprentissage linguistique des nouveaux arrivants en augmentant les heures de classe par semaine et le nombre de sessions par année. Au cours de l'année 2004-2005, 10 679 personnes immigrantes ont suivi des cours de français à temps complet, soit 9 873 dans le programme régulier et 806 dans la formation sur mesure, et 9 532 ont eu accès à des cours à temps partiel.

- L'adaptation des services de francisation à la clientèle des travailleurs, l'une des priorités dégagées dans le Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, s'est concrétisée par l'ouverture de deux centres d'autoapprentissage, à Montréal, en janvier 2005, et dans la région de la Capitale-Nationale, en mars 2005.

Une meilleure compréhension de la diversité de la part des citoyennes et des citoyens

- Au chapitre des relations interculturelles, le ministère a mis sur pied le Bureau de liaison avec les communautés culturelles dont le mandat consiste à encourager la pleine participation des communautés culturelles à la société québécoise, à favoriser le rapprochement interculturel et à contribuer à la lutte contre le racisme et l'exclusion. Au cours de l'exercice financier, les agents de liaison du bureau ont effectué 144 interventions pour consolider les liens avec les communautés culturelles, pour faciliter l'accès des communautés aux services gouvernementaux ainsi que pour établir des diagnostics ou des plans d'action. De plus, ils ont offert des services d'expertise-conseil à 79 reprises.

- Des tables de travail maghrebine, bangladeshie et latino-américaine ont été constituées dans le but d'établir des plans d'action avec ces communautés.

- En novembre 2004, le Service-conseil en relations interculturelles est entré en activité et a mis à la disposition des employeurs une ligne téléphonique sans frais en vue de leur offrir des services d'information, de référence, de consultation et de soutien en matière de diversité en emploi et de gestion interculturelle.

- Un groupe de travail sur le profilage racial a été formé; en janvier 2005, il a proposé diverses pistes d'action en vue de former les aspirants policiers, les corps policiers et les juristes, de mieux gérer les plaintes relatives au Code de déontologie policière ainsi que de sanctionner et de documenter les comportements discriminatoires.

La prise en compte de l'immigration dans les stratégies de développement local et régional

- Dans la foulée du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* qui contient des mesures ayant pour but de susciter et de soutenir l'engagement des intervenants locaux et régionaux à

considérer la contribution de l'immigration dans leur stratégie de développement, deux plans d'action ont été réalisés par les acteurs du milieu dans les régions de la Capitale-Nationale et de l'Estrie. Des travaux ont été amorcés pour la préparation de dix autres plans d'action.

- En janvier 2005, le taux de présence sur le territoire québécois des personnes immigrantes admises en 2003 s'est maintenu à 83,0 %. Fait intéressant, le nombre de personnes nouvellement arrivées établies hors de la région métropolitaine de Montréal a fait un bond de 59,8 % en quatre ans. Les résultats sont particulièrement concluants pour les régions de la Capitale-Nationale (hausse de 42,9 %), de la Montérégie excluant Longueuil (hausse de 77,6 %), de l'Estrie (hausse de 56,4 %), de l'Outaouais (hausse de 27,0 %) et des Laurentides (hausse de 88,3 %).

La contribution du ministère au *Gouvernement en ligne*

- Une Banque d'exercices de français est maintenant accessible dans le site Internet Immigration-Québec afin de répondre aux besoins de la clientèle en emploi désireuse de poursuivre sa formation de même qu'aux candidats à l'étranger qui souhaitent commencer leur apprentissage dès l'étranger ou parfaire leur connaissance du français.

- Depuis 2003, un candidat à l'immigration peut remplir gratuitement et retourner en ligne l'*Évaluation préliminaire d'immigration* afin de recevoir sans délai, toujours en ligne, une réponse lui permettant d'évaluer ses chances d'être sélectionné. En 2004-2005, environ 340 000 évaluations ont ainsi été remplies. De plus, depuis octobre 2004, le ministère offre en ligne l'accès gratuit au *Guide des procédures d'immigration*.

1.3 Un contexte requérant de la vigilance

Les événements ayant marqué les activités du ministère au cours de la dernière année peuvent être regroupés autour des enjeux suivants :

- La dynamique démographique au Québec;
- La vigueur de l'économie et du marché du travail québécois;
- L'évolution des mouvements migratoires internationaux;
- La progression du français;
- La diversification ethnoculturelle;
- La prise en compte de l'immigration dans le développement des régions;
- Les avancées de la prestation électronique de services.

La dynamique démographique au Québec

Les tendances lourdes de l'évolution démographique au Québec demeurent préoccupantes, notamment :

- Le vieillissement démographique. La population du Québec connaîtra non seulement un vieillissement plus prononcé que l'ensemble du Canada, mais le processus sera particulièrement rapide;
- Le déclin de la population québécoise appréhendé vers 2031. Selon le scénario de référence de l'Institut de la statistique du Québec, l'accroissement naturel (les naissances moins les décès)

deviendra négatif vers 2021. À partir de ce moment, la croissance démographique du Québec deviendra totalement tributaire de la migration nette[15];

- Une diminution, à l'échelle québécoise, de la population en âge de travailler, et ce, dès 2013. La décroissance des 20-64 ans, déjà débutée dans quatre régions du Québec, s'étendra à six autres régions d'ici 2011 puis aux sept régions restantes, d'ici 2021. Cette décroissance est susceptible d'aggraver les pénuries de main-d'œuvre déjà constatées dans certains secteurs économiques;
- Une baisse accentuée du poids démographique du Québec au sein du Canada.

En dépit de la persistance d'une faible fécondité, la population québécoise a réussi à croître à un rythme annuel de 0,7 % en 2003 et 2004. En effet, elle s'est accrue de plus de 50 000 personnes au cours des deux dernières années. Une telle performance ne s'était pas vue depuis 1992. C'est en raison des gains nets réalisés au chapitre de la migration que la population québécoise a connu cette croissance.

En effet, l'immigration internationale a permis de réaliser des surplus migratoires substantiels, d'autant plus importants que le Québec connaît de faibles déficits migratoires interprovinciaux depuis 2001. Le Québec a d'ailleurs vu sa croissance démographique reposer davantage sur les surplus migratoires nets de personnes que sur son accroissement naturel au cours des quatre dernières années.

De tels apports de population ont pour effet de retarder le moment où la population québécoise pourrait commencer à décroître. Il faut noter que le Québec a connu une migration nette au-delà de 30 000 personnes en 2003 et 2004.

La vigueur de l'économie et du marché du travail québécois

Sur le plan économique, le Québec a connu, en 2004, une croissance de 2,2 %, soit un taux légèrement supérieur à celui de 2003 (1,7 %). Cette croissance a été alimentée par de nombreux facteurs, notamment les faibles taux d'intérêt, la demande immobilière et une augmentation des dépenses liées à la consommation. La variation de l'indice des prix à la consommation s'est établie à 1,9 % en 2004, comparativement à 2,5 % en 2003. Les taux d'activité et d'emploi ont peu varié par rapport à l'année dernière, se fixant respectivement à 66 % et 60 %. Quant au taux de chômage, il est passé de 9,2 %, en 2003, à 8,5 %, en 2004.

Sur le plan de l'emploi, les perspectives d'embauche rendues publiques en janvier 2005 s'annoncent, à première vue, prometteuses. Selon les estimations d'Emploi-Québec, la demande en main-d'œuvre entre 2004 et 2008 totalisera près de 640 000 postes, dont 60 % résultant, pour l'essentiel, de départs à la retraite. Cette composante des emplois à pourvoir s'amplifiera au cours des prochaines années en raison du vieillissement de la population active. La croissance de l'emploi au Québec sera plus importante que celle de la population active, entraînant un repli plus important du chômage.

Malgré les perspectives d'emploi favorables et la vigueur de l'économie québécoise, on constate qu'un nombre important de personnes immigrées et de Québécois de minorités visibles éprouvent de sérieuses difficultés d'insertion en emploi, et ce, malgré les bonnes performances qu'affichent les travailleurs sélectionnés[16]. Les nouveaux arrivants semblent particulièrement touchés. Les résultats préliminaires de l'*Enquête longitudinale auprès des immigrants au Canada* indiquent que 32 % des immigrants nouvellement établis au Québec sont

---

[15] Correspond à la différence entre le solde migratoire international (l'immigration moins l'émigration) et le solde migratoire interprovincial (les entrées au Québec moins les sorties vers les autres provinces) au cours d'une année.

[16] Les travailleurs sélectionnés – généralement plus scolarisés – connaissent un taux de chômage moins élevé que l'ensemble des personnes immigrantes. Voir Jean-François Godin, *L'insertion en emploi des travailleurs admis au Québec en vertu de la grille de sélection de 1996*, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration 2004. [En ligne]. [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Insertion_emploi_partie1_rapportsynthese.pdf]

en emploi six mois après leur arrivée au pays (44 % au Canada) et que 53 % sont au chômage (37 % au Canada)[17]. Au Recensement de 2001, le taux de chômage pour l'ensemble de la population immigrée au Québec atteignait 11,7 % alors qu'il était de 8,2 % pour la population totale. Il s'élevait à 15,1 % parmi les personnes immigrées faisant partie d'une minorité visible.

L'évolution des mouvements migratoires internationaux

La planification des volumes d'immigration doit tenir compte de l'évolution de l'environnement international. Au nombre des tendances émergentes observées, on note que :

- Selon un rapport du Haut Commissariat pour les réfugiés, le nombre de réfugiés en 2004 est en baisse de 4 % par rapport à 2003[18]. Par ailleurs, pour la même période, le nombre de personnes demandant l'asile a chuté de 19 %;
- En raison des besoins de main-d'œuvre liés à la dynamique démographique, certains pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), notamment l'Australie, l'Allemagne, la Corée du Sud, la France, le Japon, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni, ont accueilli au cours des dernières années, sur une base temporaire, un plus grand nombre de migrants à des fins d'emploi. En effet, une majorité de pays de l'OCDE cherchent à faciliter ce type d'immigration[19] par la mise en place de nouvelles mesures;
- Les entrées et les effectifs d'étudiants internationaux se sont accrus significativement dans la plupart des pays membres de l'OCDE. Ces augmentations, qualifiées de « spectaculaires » par l'OCDE, sont le résultat de politiques qui visent à faciliter l'entrée d'étudiants internationaux et le changement de leur statut à la fin de leurs études[20];
- Les ressortissants russes, ukrainiens, chinois et indiens prédominent dans les flux d'immigration des pays de l'OCDE. Cette mobilité est fortement liée au travail[21].

La progression du français

La proportion des nouveaux arrivants connaissant le français au moment de leur admission continue de progresser : de 31 % en 1994, elle passe à 43 % en 1999, puis à 55 % en 2004.

Malgré cette progression, la francisation demeure un domaine d'intervention auquel le ministère accorde priorité et vigilance. Selon une étude récente de l'Office québécois de la langue française[22], le pouvoir d'attraction de l'anglais demeure élevé. En 2001, une personne sur trois dans l'île de Montréal fait usage de l'anglais à la maison alors que l'île ne compte que 17,7 % de personnes de langue maternelle anglaise. Cependant, dans la même étude, les données publiées portant sur la connaissance du français et de l'anglais montrent une progression du français depuis 1996 chez les personnes de langue maternelle tierce de l'île de Montréal. En 1996, 69,3 % des personnes de langue maternelle tierce recensées dans l'île de

---

[17] Statistique Canada. *Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada – S'établir dans un nouveau pays : un portrait des premières expériences*, p. 69, 89-614-XIF. Le Quotidien de Statistique Canada, 13 septembre 2005. [En ligne] [http://www.statcan.ca/francais/freepub/89-614-XIF/89-614-XIF2005001.pdf].

[18] UNHCR. *2004 Global Refugee Trends*, Genève, 17 juin 2005. [En ligne] [http://www.unhcr.ch/cgi-bin/texis/vtx/events/opendoc.pdf?tbl=STATISTICS&id=42b283744].

[19] Organisation de coopération et de développement économiques, *SOPEMI. Tendances des migrations internationales. Rapport annuel 2004*, Paris, p. 32-37. [En ligne] [http://fiordiliji.sourceocde.org/upload/8105012e.pdf].

[20] *Ibid.*, p. 37-39.

[21] *Ibid.*, p. 27-30.

[22] Office québécois de la langue française. *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances 1991-2001*, 2005. [En ligne] [http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/sociolinguistique/oqlf_faslin_01_f_20050519.pdf].

Montréal connaissent le français contre 66,8 %, l'anglais. En 2001, les proportions sont respectivement de 73,0 % et 70,0 %.

Le ministère est à l'affût de toutes les données et adapte son action régulièrement pour faire face avec célérité aux tendances décelées.

La diversification ethnoculturelle

À l'instar des autres principaux pays d'installation d'immigrants tels les États-Unis, l'Australie et le Royaume-Uni, le Québec se diversifie sur les plans social, culturel et religieux. Cette diversification se produit non seulement dans la région de Montréal, mais également dans d'autres régions administratives du Québec. Selon les données du Recensement de 2001 :

- La part de la population immigrée dans la population totale du Québec augmente, passant de 9,4 % en 1996 à 9,9 % en 2001;
- De 1991 à 2001, les religions non chrétiennes ont connu les plus fortes croissances au Québec, au premier chef, la religion musulmane, dont les adhérents ont plus que doublé (1991 : 45 000; 2001 : 109 000);
- À l'exception de Trois-Rivières, la population immigrée a augmenté dans toutes les régions métropolitaines de recensement du Québec entre 1996 et 2001, tant en chiffres absolus qu'en pourcentage de la population totale;
- C'est toutefois dans la région métropolitaine de recensement de Montréal que résident la plupart des personnes immigrées (88,0 %);
- Près de 500 000 personnes au Québec font partie d'une minorité visible (7,0 % de la population totale). De ce nombre, 92,2 % résident dans la région métropolitaine de recensement de Montréal (76,4 % sur l'île de Montréal);
- On dénombre au Québec plus de 125 communautés culturelles différentes.

L'accroissement de la diversité au Québec, comme tendance forte de l'évolution démographique, requiert donc une volonté soutenue d'adaptation et d'ouverture, notamment à Montréal où 27,6 % des résidants de l'île sont nés à l'étranger, mais aussi en d'autres régions, telles que l'Outaouais, l'Estrie et la Capitale-Nationale, où des communautés culturelles se sont constituées au fil des ans. Cette volonté est nécessaire pour s'assurer que les membres des communautés culturelles puissent contribuer pleinement au développement social, économique et culturel de la société québécoise. L'exigence préalable de la part des personnes immigrantes est leur entière adhésion aux valeurs fondamentales et aux principes sous-jacents aux droits et libertés inscrits dans la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*.

En comparant des résultats de sondages de l'opinion publique québécoise[23] réalisés depuis 1992, on constate que la population québécoise a une attitude de plus en plus favorable envers l'immigration et la diversité ethnoculturelle. Elle reconnaît l'apport des membres des communautés culturelles à la vie économique, sociale et culturelle du Québec. Il existe cependant des barrières de nature sociale et raciale à l'intégration des personnes immigrantes. Des comportements discriminatoires ont toujours cours, notamment dans les domaines de l'emploi et du logement, et dans certains milieux de vie, comme à l'école ou au travail.

Certains conflits internationaux comme ceux du Proche-Orient et la lutte contre le terrorisme servent de prétextes aux manifestations de xénophobie ou de racisme au Québec. Une surveillance accrue s'impose

[23] Des sondages ont été réalisés par la firme JTD pour le compte du ministère en 1992 et en 1996. Ils portaient sur les relations raciales et interculturelles. Un autre sondage réalisé en 2000 par la firme Ekos mesurait l'opinion québécoise en comparaison avec l'opinion canadienne.

quant à l'état des relations interculturelles, aux manifestations d'intolérance et aux pratiques discriminatoires telles que le profilage racial.

La prise en compte de l'immigration dans le développement des régions

Montréal constitue toujours un pôle d'attraction pour les immigrants récents; pour dix personnes immigrées établies au Québec près de neuf résident dans la région métropolitaine de Montréal. Ce constat traduit une certaine difficulté des autres régions à mettre à profit l'apport économique, démographique et culturel de l'immigration pour leur développement, notamment celles qui connaissent des pénuries de main-d'œuvre.

Au cours des dernières années, les actions posées par le ministère et ses partenaires ont permis d'accroître le nombre de personnes immigrantes établies en région. Cependant, cette augmentation reste insuffisante pour répondre aux besoins exprimés par les régions, incluant la Capitale-Nationale.

Le ministère, avec l'appui de ses partenaires gouvernementaux et de la société civile et en phase avec les objectifs gouvernementaux en matière de développement régional, préconise une nouvelle approche pour faire de la régionalisation de l'immigration un outil de développement de l'ensemble du Québec. Le ministère assume un rôle de leader afin de mettre en valeur la contribution de l'immigration au développement régional et d'inciter les intervenants locaux et régionaux à prendre en charge l'immigration en région, et ce, dans plusieurs de ses dimensions : attraction, accueil, intégration sociale et économique, francisation et rapprochement interculturel. Pour associer davantage ces acteurs locaux et régionaux à la prise en compte de l'immigration dans le développement régional et à l'installation durable des nouveaux arrivants en région, des plans d'action régionaux ont été élaborés et rendus publics en 2004-2005. Au cours de la prochaine année, d'autres plans d'action seront adoptés. Des ententes de régionalisation et des ententes spécifiques avec des villes seront aussi conclues.

Les avancées de la prestation électronique de services

Le ministère doit tirer profit des changements technologiques et des nouveaux moyens de communication dont disposent les citoyennes et citoyens afin de rendre plus accessible l'information qu'il détient. La fréquentation du site Internet [www.micc.gouv.qc.ca] en témoigne : en moyenne 57 258 visites ont été effectuées mensuellement en 2004-2005.

Il faut rappeler que de plus en plus de personnes ont recours à Internet pour obtenir de l'information sur les programmes et les services des gouvernements. Au Québec, 39,4 % des adultes ont visité le site Internet d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement québécois au cours de la dernière année. Dans 97,6 % des cas, les internautes cherchaient de l'information[24].

[24] CEFRIO, *NetGouv 2004 – Les services gouvernementaux en ligne au Québec*. [En ligne] [http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net_Gouv_2004_FS.pdf].

PARTIE 2

Des résultats concluants par rapport aux engagements du ministère

2.1 Les résultats relatifs à la planification stratégique 16

Orientation 1

- Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec 17

Orientation 2

- Soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi 31

Orientation 3

- Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyennes et des citoyens et contribuer à son rayonnement 41

Orientation 4

- Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles 44

2.2 Les résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* 48

- Les services de renseignements 49
- L'immigration et l'intégration 50
- Le Bureau de l'amélioration de la qualité 54
- La qualité des services au ministère 55

2.3 Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur 58

- L'emploi et la qualité de la langue française 58
- L'accès à l'égalité en emploi 58
- Le rajeunissement de la fonction publique 60
- La santé des personnes au travail 60
- L'éthique et les valeurs 61
- L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 61
- L'évaluation de programme 62
- La recherche 62
- Les actions et les mécanismes visant à assurer le suivi des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec 63

2.1 Les résultats relatifs à la planification stratégique

L'exercice 2004-2005 représente une année de transition pour ce qui est de la planification stratégique, puisque le *Plan stratégique 2001-2004* est arrivé à échéance et que la nouvelle planification pluriannuelle a été reportée. En conséquence, des objectifs ont dû être définis pour l'année 2004-2005 en tenant compte de la nécessité de faire une reddition de comptes intégrée avec celle des mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* ainsi que des priorités d'action du gouvernement du Québec énoncées dans *Briller parmi les meilleurs* et dans le *Plan de modernisation de l'État 2004-2007*. La reddition de comptes 2004-2005 a donc porté sur les orientations et les objectifs suivants, auxquels les mesures du plan d'action et les actions annoncées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005* ont été associées :

ORIENTATION 1 STIMULER UNE OFFRE D'IMMIGRATION ADAPTÉE ET SÉLECTIONNER DES CANDIDATES ET DES CANDIDATS RÉPONDANT AUX BESOINS DU QUÉBEC

Objectif 1.1
Atteindre le volume total d'admissions inscrit au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2004*

Objectif 1.2
Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français

Objectif 1.3
Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions

Objectif 1.4
Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

Objectif 1.5
Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial

Objectif 1.6
Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire

ORIENTATION 2 SOUTENIR L'INTÉGRATION DES NOUVELLES ARRIVANTES ET DES NOUVEAUX ARRIVANTS ET FAVORISER L'INSERTION DURABLE EN EMPLOI

Objectif 2.1
Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes

Objectif 2.2
Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger

Objectif 2.3
Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles

Objectif 2.4
Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts

ORIENTATION 3 FAVORISER UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE LA DIVERSITÉ AUPRÈS DES CITOYENNES ET DES CITOYENS ET CONTRIBUER À SON RAYONNEMENT

Objectif 3.1
Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels

Objectif 3.2
Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires

ORIENTATION 4 SUSCITER L'ENGAGEMENT DES INSTANCES LOCALES ET RÉGIONALES EN MATIÈRE D'IMMIGRATION, D'INTÉGRATION ET DE RELATIONS INTERCULTURELLES

Objectif 4.1
Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités

Orientation 1

Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec

Cette orientation constitue un élément clé dans la mise en œuvre d'une stratégie pour faire face au défi démographique du Québec, notamment le vieillissement de la population, dans un contexte marqué par une demande accrue de main-d'œuvre qualifiée.

Bien que le recours massif à l'immigration pour annuler les effets du vieillissement ne soit pas réaliste, il est possible de trouver un point d'équilibre entre les enjeux démographiques et les considérations économiques. Cet objectif se traduit par une augmentation progressive du nombre de personnes immigrantes admises au Québec. En raison des besoins de main-d'œuvre liés à la dynamique démographique, des efforts additionnels sont déployés par le ministère pour arrimer ces besoins et le savoir-faire des personnes immigrantes sélectionnées par le Québec. Pour stimuler l'offre d'immigration, le ministère met en place des stratégies de promotion et d'information dans les territoires où résident des candidats ayant un profil correspondant aux objectifs du Québec. Il enrichit l'information sur le processus d'immigration et le parcours d'intégration, notamment en insistant sur l'importance d'entreprendre, dès l'étranger, les démarches d'insertion socioprofessionnelle et, s'il y a lieu, d'apprentissage linguistique.

Conformément aux valeurs de réunification familiale et de solidarité internationale qui ont toujours animé la politique québécoise d'immigration, les objectifs poursuivis par le ministère visent aussi à faciliter le regroupement familial et à consolider les interventions en matière d'immigration humanitaire à l'étranger et au Québec.

Objectif 1.1

Atteindre le volume total d'admissions inscrit au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2004*[25]

Indicateur

VOLUME TOTAL DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC

Cible	Entre 40 000 et 44 000 personnes immigrantes
Résultat	44 226

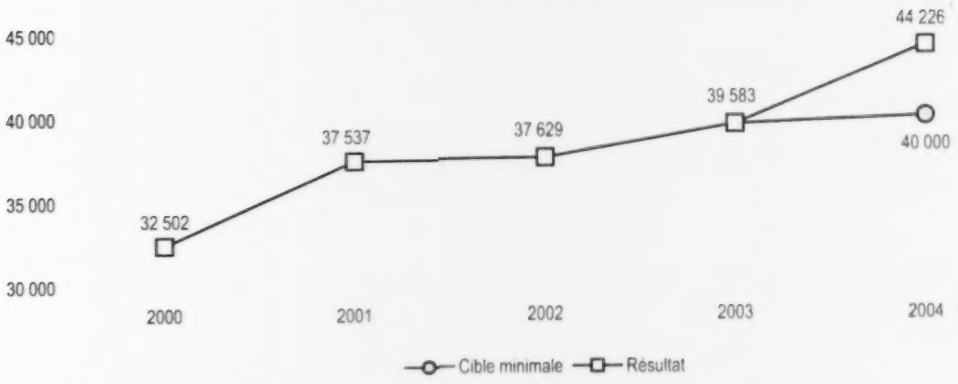
Cet indicateur présente le nombre total de personnes immigrantes admises au Québec au cours de l'année civile 2004. Le mouvement d'immigration est composé de quatre catégories[26]: celle de l'immigration économique, qui comprend les travailleurs qualifiés (y inclus les parents aidés) et les gens d'affaires, celle du regroupement familial, qui comprend les conjoints, les enfants et les ascendants parrainés par un résident permanent ou un citoyen canadien, celle de l'immigration humanitaire qui comprend les réfugiés et personnes en situation semblable sélectionnés par le Québec à l'étranger et les réfugiés reconnus sur place ainsi que celle des autres immigrants qui regroupe diverses catégories spéciales, surtout d'ordre humanitaire.

---

[25] Les cibles et les résultats des objectifs 1.1, 1.2, 1.3 (à l'exception de l'indicateur Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec), 1.4 et 1.6 (à l'exception du Nombre de parrainages souscrits en faveur de personnes réfugiées) portent sur l'année civile 2004. Il est à noter que les résultats référant aux données d'admission de 2004 sont préliminaires. Par ailleurs, de légères variations entre les résultats de l'année 2003 concernant les admissions et ceux présentés dans le Rapport annuel de gestion 2003-2004 peuvent être observées, du fait que les données de 2003 étaient préliminaires au moment de l'édition du Rapport annuel de gestion 2003-2004. Voir l'annexe III pour l'information sur les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2000 à 2004.

[26] Le cas échéant, le conjoint et les enfants à charge qui accompagnent un requérant principal sont compris dans la même catégorie. Il est à noter que cette description des différentes catégories d'immigration n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus usitées, en utilisant les termes couramment employés.

Graphique 1 : Volume total de personnes immigrantes admises au Québec depuis 2000, cible 2004



[1] Donnée préliminaire pour 2004.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2004*[27] présente un caractère transitoire entre la planification de la période 2001-2003 et celle qui a été adoptée pour la période 2005-2007, par suite de la consultation publique sur les niveaux d'immigration tenue en février et en mars 2004. Selon la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007*, les niveaux d'immigration passeront de 44 400 en 2005 à 46 000 en 2006 et à 48 000 en 2007.

Le Québec a accueilli 44 226 personnes immigrantes en 2004, soit une augmentation de 11,7 % par rapport à l'année 2003. L'immigration économique, avec 26 698 admissions, totalise 60,4 % du mouvement d'immigration de 2004, soit un résultat correspondant à l'objectif planifié (entre 60 % et 61 %). Cette proportion est similaire à celle observée pour le Canada, avec 56,7 %[28].

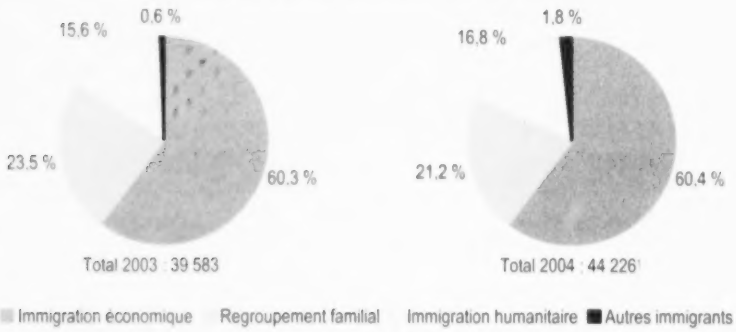
Le nombre d'admissions dans le volet humanitaire s'élève à 7 384; le nombre planifié de réfugiés sélectionnés à l'étranger (entre 2 000 et 2 200) est atteint avec 2 090 admissions. Enfin, le volume de réfugiés reconnus sur place, 5 294 admissions, se situe à l'intérieur des admissions prévues (entre 4 300 et 5 400).

En comparaison de 2003, la part relative de l'immigration économique est demeurée inchangée tandis qu'il y a diminution de la part relative de l'immigration familiale et progression de l'immigration humanitaire, attribuable aux réfugiés reconnus sur place (accroissement de 39,9 %). Toutes les catégories, à l'exception des réfugiés sélectionnés à l'étranger (diminution de 12,9 %) ont enregistré une hausse des admissions.

[27] Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Plan d'immigration pour l'année 2004*, [En ligne], 2003, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Plan_immigration_2004.pdf].

[28] Toutes les données comparatives avec le Canada sont tirées du document suivant : Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, *Faits et chiffres 2004, Aperçu de l'immigration – Résidents permanents et temporaires*, [En ligne], 2004, [www.cic.gc.ca/francais/pdf/pub/faits2004.pdf].

Graphique 2 : Nombre et proportion d'admissions des personnes immigrantes selon la catégorie d'immigration, années 2003 et 2004



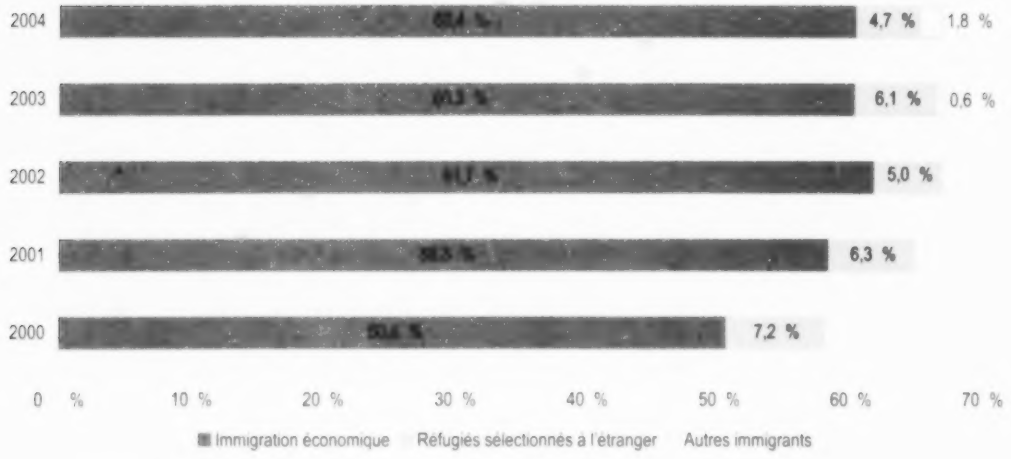
[1] Données préliminaires pour 2004.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Aux fins de comparaison, le Canada a admis, en 2004, 235 824 personnes immigrantes. Une ventilation selon la province montre que le Québec a accueilli 18,8 % des nouveaux arrivants en 2004, comparativement à 17,9 % en 2003 et à 16,4 % en 2002. L'Ontario est la province qui a accueilli la plus grande part de personnes immigrantes en 2004, 53,1 % (125 110), suivie du Québec et de la Colombie-Britannique avec 15,7 % (37 018).

La part des admissions découlant de la sélection québécoise, c'est-à-dire les personnes de la catégorie de l'immigration économique – travailleurs qualifiés et gens d'affaires –, les réfugiés sélectionnés à l'étranger et les personnes de la catégorie des autres immigrants, est de 66,9 % (ou 29 568 admissions), soit la même proportion qu'en 2003. L'objectif établi dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2004*, de 65 % à 66 % de l'immigration totale, est donc atteint et même légèrement dépassé.

Graphique 3 : Part des admissions découlant de la sélection québécoise, 2000 à 2004[1]



[1] Données préliminaires pour 2004.

Note : La catégorie des autres immigrants n'est pas illustrée dans ce graphique pour les années 2000 à 2002.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Graphique 2 : Nombre et proportion d'admissions des personnes immigrantes selon la catégorie d'immigration, années 2003 et 2004

Données préliminaires pour 2004

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Aux fins de comparaison, le Canada a admis, en 2004, 235 824 personnes immigrantes. Une ventilation selon la province montre que le Québec a accueilli 18,8 % des nouveaux arrivants en 2004, comparativement à 17,9 % en 2003 et à 16,4 % en 2002. L'Ontario est la province qui a accueilli la plus grande part de personnes immigrantes en 2004, 53,1 % (125 110), suivie du Québec et de la Colombie-Britannique avec 15,7 % (37 018).

La part des admissions découlant de la sélection québécoise, c'est-à-dire les personnes de la catégorie de l'immigration économique – travailleurs qualifiés et gens d'affaires –, les réfugiés sélectionnés à l'étranger et les personnes de la catégorie des autres immigrants, est de 66,9 % (ou 29 568 admissions), soit la même proportion qu'en 2003. L'objectif établi dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2004*, de 65 % à 66 % de l'immigration totale, est donc atteint et même légèrement dépassé.

Graphique 3 : Part des admissions découlant de la sélection québécoise, 2000 à 2004[1]

Données préliminaires pour 2004.

Note : La catégorie des autres immigrants n'est pas illustrée dans ce graphique pour les années 2000 à 2002.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Depuis 2000, le nombre de personnes immigrantes admises au Québec est passé de 32 502 à 44 226, soit un accroissement de 36,1 %. La hausse du volume d'admissions est principalement attribuable à la catégorie de l'immigration économique, principalement les travailleurs qualifiés, dans laquelle le nombre de personnes immigrantes admises a augmenté de 62,5 % pour atteindre 26 698 en 2004.

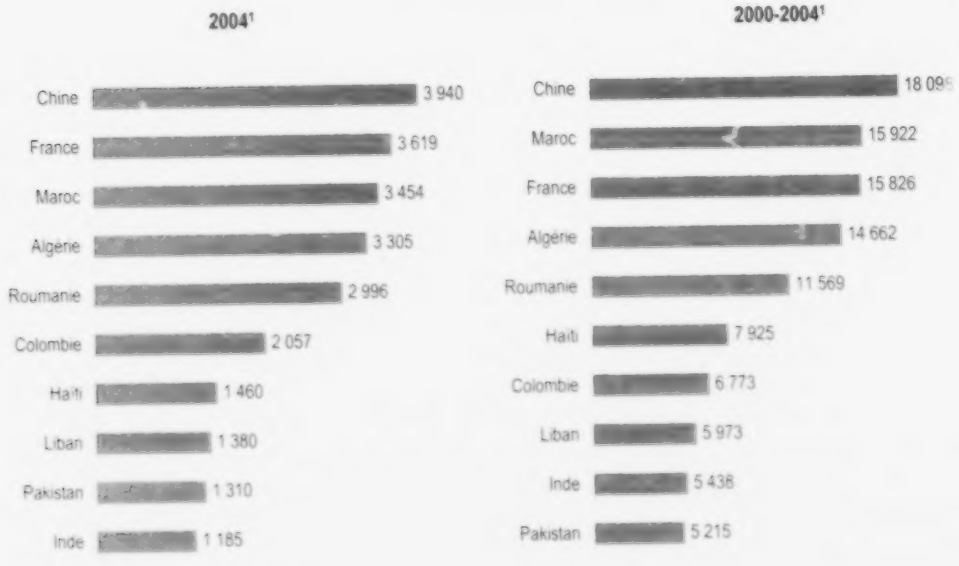
De 2000 à 2004, le nombre de femmes admises a été à peu près similaire à celui des hommes, soit 49,4 % de femmes et 50,6 % d'hommes. En 2004, elles comptaient pour 50,0 % des admissions. Toutefois, les femmes sont plus nombreuses au sein de la catégorie du regroupement familial (62,3 % de femmes et 37,7 % d'hommes) et sont moins présentes dans la catégorie de l'immigration économique (45,3 % de femmes contre 54,7 % d'hommes).

Les personnes immigrantes sont jeunes, avec une proportion de 71,4 % de personnes de moins de 35 ans et de 8,3 % seulement qui sont âgées de 45 ans et plus. Ces proportions sont demeurées pratiquement les mêmes au cours des cinq dernières années.

La proportion des personnes immigrantes, âgées de 15 ans et plus, possédant au moins 14 années de scolarité, s'établit à 64,3 % pour l'année 2004, proportion qui n'a cessé de croître depuis 2000 (52,0 % en 2000, 56,2 % en 2001, 61,5 % en 2002 et 63,6 % en 2003). Au Canada, cette proportion est de 58,7 % en 2004.

En 2004, la Chine est toujours au premier rang des dix principaux pays de naissance qui regroupent 56,0 % des admissions des personnes immigrantes admises (8,9 %), suivie de la France (8,2 %) et du Maroc (7,8 %). Au Canada, les quatre premiers pays de naissance sont la Chine (15,8 %), l'Inde (12,0 %), les Philippines (5,9 %) et le Pakistan (5,5 %).

Graphique 4 : Immigration au Québec selon les 10 principaux pays de naissance, année 2004, années 2000-2004



[1] Données préliminaires pour 2004.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Indicateur

VOLUME TOTAL DE SÉLECTION DANS LES CATÉGORIES SOUMISES À LA SÉLECTION DU QUÉBEC

Cible	s. o.[29]
Résultat	43 919

Cet indicateur présente le nombre de personnes sélectionnées par le Québec au cours de l'année 2004, soit celles admises en vertu de leur apport économique (travailleurs qualifiés et gens d'affaires), les réfugiés et personnes en situation semblable sélectionnés à l'étranger et les personnes de la catégorie des autres immigrants.

En 2004, le ministère a délivré 43 919 certificats de sélection dans les catégories soumises à la sélection du Québec, soit 34 213 certificats à des travailleurs qualifiés, 7 233 à des gens d'affaires, 2 007 à des réfugiés se trouvant à l'étranger et 466 à des personnes de la catégorie des autres immigrants. Pour les catégories des travailleurs qualifiés et des gens d'affaires, il s'agit de 2 145 certificats de sélection de plus que la cible de 40 232, révisée à la hausse en juillet 2004. Par rapport à l'année 2003, ce nombre représente une augmentation de près de 5 %, imputable entre autres à la possibilité pour les gens d'affaires d'avoir une entrevue à Montréal et au taux plus élevé d'acceptation des demandes de certificats de sélection.

Objectif 1.2

Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français

Indicateur

NOMBRE ET PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES CONNAISSANT LE FRANÇAIS AU MOMENT DE LEUR ADMISSION

Cible	Entre 20 100 et 22 000; 50 %
Résultat	24 469; 55,3 %

Cet indicateur présente le nombre et la proportion de personnes immigrantes qui déclarent connaître le français au moment de leur admission, sur l'ensemble des personnes immigrantes admises au Québec au cours de l'année civile 2004.

En 2004, le nombre de personnes immigrantes admises connaissant le français au moment de leur admission a atteint 24 469, soit un résultat supérieur à la cible maximale planifiée (22 000). La proportion prévue de personnes immigrantes connaissant le français, 50 %, a été largement dépassée, avec un résultat représentant 55,3 % des admissions.

Ce dépassement de la cible est imputable à la sélection soutenue effectuée par le ministère au Maghreb et dans les bassins francophiles (Roumanie et Amérique latine) ainsi qu'à l'amorce de la francisation dès l'étranger, par les partenaires, auprès des candidats potentiels à l'immigration.

[29] La cible (entre 38 100 et 39 500) a été révisée à la hausse (40 232) pour les travailleurs qualifiés et les gens d'affaires en juillet 2004.

Graphique 5 : Nombre de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission au Québec depuis 2000, cible 2004

La hausse du nombre de travailleurs qualifiés a une incidence marquée sur le poids relatif des personnes immigrantes connaissant le français dans l'ensemble du mouvement d'immigration. Les travailleurs qualifiés comptent en effet pour 70,7 % des personnes immigrantes connaissant le français. De plus, la proportion de travailleurs qualifiés connaissant le français est passée de 64,9 % en 2003 à 70,1 % en 2004.

Enfin, le nombre de personnes immigrantes admises connaissant le français a augmenté de 66,5 % entre 2000 et 2004, passant de 14 700 à 24 469. Leur proportion, par rapport à l'ensemble des personnes immigrantes admises, s'est également accrue passant de 45,2 % à 55,3 %. Le seuil de 50 % a été franchi en 2003.

Graphique 6 : Proportion des personnes immigrantes admises au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration, 2004[1]

[1] Connaissent le français seulement
Connaissent l'anglais seulement
Connaissent le français et l'anglais
Ne connaissent ni le français, ni l'anglais

Données préliminaires pour 2004

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche

Graphique 5 : Nombre de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission au Québec depuis 2000, cible 2004

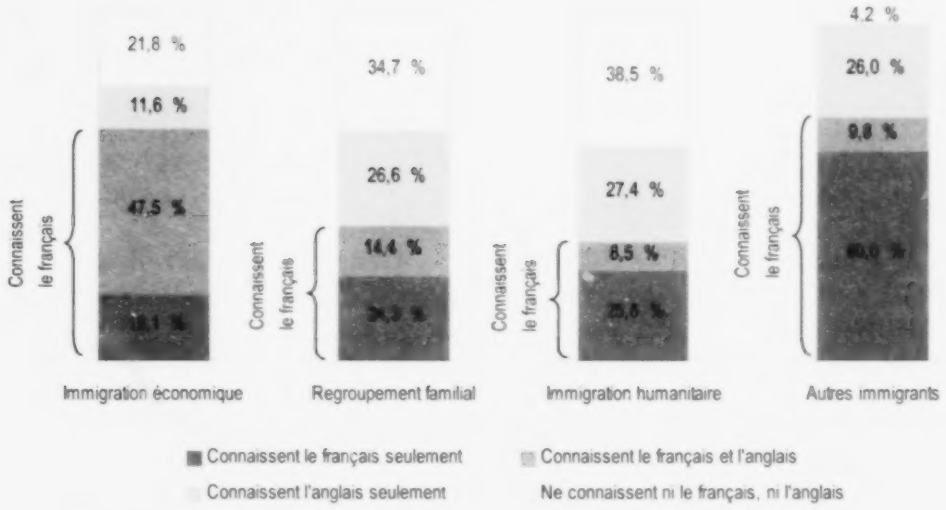
[1] Donnée préliminaire pour 2004.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

La hausse du nombre de travailleurs qualifiés a une incidence marquée sur le poids relatif des personnes immigrantes connaissant le français dans l'ensemble du mouvement d'immigration. Les travailleurs qualifiés comptent en effet pour 70,7 % des personnes immigrantes connaissant le français. De plus, la proportion de travailleurs qualifiés connaissant le français est passée de 64,9 % en 2003 à 70,1 % en 2004.

Enfin, le nombre de personnes immigrantes admises connaissant le français a augmenté de 66,5 % entre 2000 et 2004, passant de 14 700 à 24 469. Leur proportion, par rapport à l'ensemble des personnes immigrantes admises, s'est également accrue passant de 45,2 % à 55,3 %. Le seuil de 50 % a été franchi en 2003.

Graphique 6 : Proportion des personnes immigrantes admises au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration, 2004[1]



[1] Données préliminaires pour 2004.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Objectif 1.3

Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions

Indicateur

NOMBRE DE PERSONNES QUI DÉPOSENT UNE DEMANDE DE CERTIFICAT DE SÉLECTION À TITRE DE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ET DE GENS D'AFFAIRES DANS LES TERRITOIRES VISÉS PAR LA PROMOTION

Cible	11 432 travailleurs qualifiés et 42 gens d'affaires
Résultat	10 670 travailleurs qualifiés et 32 gens d'affaires

Cet indicateur présente le nombre de demandes de certificat de sélection examinées par les bureaux d'immigration du Québec (BIQ) des territoires visés au cours de l'année civile 2004.

Mesure du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

AMPLIFIER ET RAFFINER LES EFFORTS DE PROMOTION ET D'INFORMATION À L'ÉTRANGER (MESURE 1.1)

Le ministère a enrichi le contenu des messages et des outils de promotion afin de mieux positionner le Québec en tant que destination d'immigration pour les territoires suivants : BIQ Paris (France, Angleterre, Belgique), BIQ Vienne (Roumanie, Russie, Bulgarie), BIQ Mexico (Colombie, Équateur, Mexique, Pérou, Bolivie, Venezuela) et BIQ Buenos Aires (Chili, Argentine, Uruguay, Brésil). La qualité de vie au Québec est mise en valeur et l'importance pour le candidat de préparer son arrivée dès l'obtention de son certificat de sélection du Québec est soulignée. Par ailleurs, des missions de recrutement de professionnels de la santé en Belgique et en France et une mission de promotion de l'immigration d'affaires en Amérique latine ont été réalisées.

Indicateur

DEGRÉ DE RÉALISATION DES MESURES VISANT À ACCROÎTRE LE NOMBRE D'ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX AU QUÉBEC

Cible	Réalisation des mesures envisagées
Résultat	Mesures réalisées en grande partie (voir détails au tableau 1)

Cet indicateur fait état des mesures visant à soutenir les établissements d'enseignement postsecondaire des régions dans leurs efforts de promotion et de recrutement d'étudiants internationaux et à inciter ces derniers à s'établir en région.

Mesure du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

SOUTENIR LES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT POSTSECONDAIRE DES RÉGIONS DANS LEURS EFFORTS DE PROMOTION ET DE RECRUTEMENT D'ÉTUDIANTS ÉTRANGERS (MESURE 1.2)

Au cours de l'année 2004-2005, le ministère a organisé des activités de promotion en collaboration avec ÉduQuébec-Régions, un regroupement de 19 établissements d'enseignement supérieur de cinq régions du Québec, et a mis en œuvre le projet de travail hors campus. Les principales réalisations sont présentées au tableau 1.

Tableau 1
Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec

Mesures envisagées	Degré de réalisation	Mesures réalisées au 31 mars 2005
ÉduQuébec-Régions		
Participation à des salons de promotion et de recrutement en France, y compris à l'Île de La Réunion, et en Amérique latine, principalement au Mexique	Réalisé en partie	Réalisation de 6 des 7 missions prévues au calendrier 2004-2005
Offre de sessions d'information à des clientèles ciblées lors de missions à l'étranger	Réalisé	Tenue de 32 sessions d'information
Identification des relayeurs	Réalisé	Identification de relayeurs lors de missions et de la participation à des salons
Information transmise aux relayeurs	Réalisé	Transmission d'information et de matériel de promotion
Envoi du matériel promotionnel ÉduQuébec–Régions : affiches, brochures, cartes postales, dépliants et feuillets *Écoles de langues*	Réalisé	Mise en ligne du site Internet ÉduQuébec-Régions afin de contribuer au rayonnement des établissements d'enseignement supérieur des régions auprès des étudiants internationaux Envoi de documents promotionnels en France, incluant l'Île de La Réunion, au Mexique, en Argentine et au Vietnam
Travail hors campus		
Mise en œuvre et suivi du projet expérimental de travail hors campus pour les étudiants internationaux en région	Réalisé	Signature, en mai 2004, de l'*Entente relative au travail hors campus des étudiants internationaux entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec* afin de permettre aux étudiants internationaux inscrits dans un établissement participant d'obtenir un permis de travail. Les 34 établissements d'enseignement supérieur qui adhèrent à ce projet – 7 universités et 27 cégeps publics – sont ceux dont le siège social est situé à l'extérieur des régions métropolitaines de recensement de Québec et de Montréal.
Travaux visant à élargir le projet de travail hors campus aux régions de la Capitale-Nationale et de Montréal	En cours	Poursuite des négociations avec le gouvernement fédéral dans le but d'élargir le projet de travail hors campus des étudiants internationaux à la région de Montréal, un accord de principe ayant déjà été conclu pour la région de la Capitale-Nationale
Offre de sessions de formation aux représentants désignés des établissements d'enseignement participants	Réalisé	Tenue de 2 sessions de formation auprès des représentants de 7 universités et de 27 cégeps, en mai 2004
Information de manière continue aux partenaires du projet	Réalisé	Réponse à de nombreuses demandes d'information

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'immigration familiale, sociale et humanitaire.

Objectif 1.4

Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

Indicateur

NOMBRE DE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ET DE GENS D'AFFAIRES ADMIS

Cible	Entre 21 300 et 22 800 travailleurs qualifiés et entre 2 900 et 3 400 gens d'affaires
Résultat	24 660 travailleurs qualifiés et 1 612 gens d'affaires

Cet indicateur présente le nombre de personnes immigrantes de la catégorie des travailleurs qualifiés (y inclus les parents aidés) et de celle des gens d'affaires admis au Québec au cours de l'année civile 2004.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

ACTUALISER LES MODALITÉS DE SÉLECTION DES TRAVAILLEURS QUALIFIÉS EN FONCTION DES BESOINS PRÉSENTS ET FUTURS DU QUÉBEC (MESURE 2.1)

ARRIMER DES POSTES VACANTS AU QUÉBEC AVEC DES CANDIDATS À L'ÉTRANGER DONT LE PROFIL PROFESSIONNEL RÉPOND AUX BESOINS EXPRIMÉS (MESURE 2.2)

REVOIR LES MODALITÉS DU PROGRAMME DES IMMIGRANTS INVESTISSEURS (MESURE 2.3)

RÉVISER LES MODALITÉS DES PROGRAMMES D'IMMIGRANTS ENTREPRENEURS ET DE TRAVAILLEURS AUTONOMES (MESURE 2.4)

AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DU *PROGRAMME DES AIDES FAMILIAUX RÉSIDANTS* ET MIEUX PROTÉGER LES FEMMES QUI Y PARTICIPENT (MESURE 2.5)

En 2004, 24 660 travailleurs qualifiés ont été admis, une hausse de 12,3 % par rapport à l'année 2003. Il s'agit d'un dépassement de la cible minimale de plus de 15 %. Le fort volume de travailleurs qualifiés compense en partie le faible niveau de gens d'affaires : 1 612 admissions contre une planification de 2 900 à 3 400 gens d'affaires.

La sélection soutenue effectuée par le ministère au Maghreb, en Roumanie, en Amérique latine et en Chine explique les résultats atteints au chapitre des travailleurs qualifiés. Les résultats constatés pour les gens d'affaires s'expliquent, pour leur part, par la diminution générale des admissions chez les gens d'affaires observée à l'échelle canadienne depuis deux ans et par l'attrait exercé par l'Ouest canadien sur les gens d'affaires en provenance d'Asie, qui constitue la principale source du mouvement migratoire de cette catégorie de l'immigration économique.

Au cours des cinq dernières années, le nombre de travailleurs qualifiés a presque doublé, passant de 12 471 en 2000 à 24 660 en 2004. Les travailleurs originaires d'Europe de l'Est, d'Afrique du Nord, d'Amérique du Sud et d'Asie de l'Est sont responsables de la plus grande partie de cette augmentation (plus de 70 %). Parmi les requérants principaux, le nombre de professionnels, tels que définis dans la Classification nationale des professions, a doublé au cours de la période pour atteindre 6 514. Ceux-ci représentent 51,1 % de l'ensemble des requérants principaux en 2004 par comparaison avec 46,1 % en 2000.

La proportion de gens d'affaires provenant d'Afrique, principalement d'Afrique du Nord, a progressé depuis 2000 puisqu'ils représentent 12,1 % des gens d'affaires. Il faut également souligner une progression de la connaissance du français chez les gens d'affaires admis, soit de 12,0 % en 2000 à 28,2 % en 2004.

Dans le volet des travailleurs qualifiés, les principales mesures visant à assurer une meilleure adéquation entre la sélection et les besoins du Québec consistent à actualiser les modalités de sélection des candidats en fonction des besoins présents et futurs – ce qui comprend principalement la révision de la grille de sélection applicable aux travailleurs qualifiés – et à arrimer des postes vacants au Québec avec des candidats dont le profil professionnel répond aux besoins des employeurs. Il est prévu, notamment, d'implanter une banque de compétences donnant accès aux employeurs du Québec à des renseignements sur le profil et les compétences des candidats à l'étranger et d'intensifier les collaborations à des missions de recrutement avec des représentants sectoriels (du domaine de la santé, par exemple).

Une étape importante de révision de la grille de sélection a été réalisée avec l'établissement d'une méthodologie permettant de mieux prendre en compte le domaine de formation des candidats dans le processus de sélection; la nouvelle *Liste des domaines de formation*, élaborée à partir des Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec, sera mise à jour annuellement. Des travaux d'expérimentation de la grille révisée devront également être achevés afin de s'assurer notamment que les seuils de passage fixés permettent l'atteinte des objectifs relatifs au volume et à la composition du mouvement migratoire. La prochaine étape de révision de la grille a trait au dépôt d'un projet de modifications réglementaires au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.5]. Par suite de l'adoption de ces modifications, le Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.3.01] sera modifié par arrêté ministériel.

Dans le volet de l'immigration des gens d'affaires, les mesures mises en place visent à bonifier les retombées du programme des immigrants investisseurs et à relancer le programme des immigrants entrepreneurs. En ce qui concerne le programme des immigrants investisseurs, les modifications réglementaires, portant sur la révision des modalités du programme afin d'atténuer les risques de malversation, sont entrées en vigueur en mars 2005. Les douze courtiers ou sociétés de fiducie œuvrant dans le programme ont signé une entente tripartite avec Investissement Québec (ou l'une de ses filiales) et le ministère ayant pour but de préciser le rôle et les responsabilités de chacun dans le respect du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers et le *Programme des immigrants investisseurs pour l'aide aux entreprises*. Ces modifications visent également à diversifier les retombées économiques du programme en réservant notamment une partie des revenus de placement des immigrants investisseurs au financement du nouveau *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi* (PRIIME) dont il est fait état à l'objectif 2.3.

La relance du programme des immigrants entrepreneurs, qui connaît depuis dix ans une baisse de popularité, s'est amorcée par des travaux visant à réviser les outils de sélection, à diversifier les bassins de provenance et à consolider les services d'accueil et d'accompagnement.

Par ailleurs, les mesures suivantes ont été mises en place pour accroître les retombées de ces programmes :

- La réalisation d'un plan de promotion et la tenue de missions de prospection dans les nouveaux lieux de recrutement afin de diversifier les bassins (Amérique latine et Europe). Une mission en Amérique latine de même qu'une participation à deux foires internationales ont respectivement eu lieu en novembre 2004 et en mars 2005;
- La valorisation et l'accroissement des missions de prospection menées au Québec par les candidats immigrants gens d'affaires afin qu'ils acquièrent une connaissance du Québec, de son économie et de ses marchés. Deux séminaires sur la conduite des affaires au Québec se sont tenus à Montréal à l'automne 2004. De janvier à mars 2005, trois autres séminaires en langues anglaise, chinoise et coréenne ont été offerts à plus de soixante participants;
- L'établissement de partenariats avec divers intervenants économiques pour la mise en place d'une offre de service structurée, disponible à toutes les étapes du processus d'implantation en affaires des

immigrants gens d'affaires. Une entente de collaboration a été signée avec le Service d'aide aux jeunes entreprises du Montréal Centre et une autre avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain.

Par ailleurs, l'amélioration du *Programme des aides familiaux résidants* a commencé par l'instauration d'un système intensif et continu de visites aux employeurs afin de vérifier le bien-fondé et la conformité des demandes.

Dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*, le ministère s'est engagé à concevoir des mécanismes afin de favoriser un meilleur arrimage entre les candidats à l'immigration et les besoins des employeurs dans les différentes régions du Québec. La conception du mécanisme d'arrimage est liée aux travaux de révision de la grille de sélection des personnes immigrantes de la catégorie des travailleurs qualifiés, notamment en ce qui a trait à la création de la banque de compétences.

Objectif 1.5

Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial

Indicateur

DEGRÉ DE RÉALISATION DE LA RÉVISION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE PARRAINAGE ET DES OUTILS D'INFORMATION

Cible	Réalisation des mesures envisagées
Résultat	Mesures partiellement réalisées (voir détails au tableau 2)

Cet indicateur présente le rapport de mise en œuvre des mesures visant à accélérer les procédures en matière de traitement des demandes de parrainage (processus concomitant de dépôt des demandes de parrainage au gouvernement du Canada et au gouvernement du Québec, marqueurs informatiques, outils de travail, formation des employés), et à faciliter l'intégration des personnes parrainées : révision du *Guide du parrainé*, élaboration et transmission des outils d'information produits.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

RÉDUIRE LA DURÉE DU PARRAINAGE POUR LES JEUNES ADULTES PARRAINÉS (MESURE 3.1)

RÉVISER LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ENGAGEMENT DANS LE CADRE DU REGROUPEMENT FAMILIAL AFIN D'EN RÉDUIRE LES DÉLAIS (MESURE 3.2)

FOURNIR AUX PERSONNES PARRAINÉES OU EN VOIE DE L'ÊTRE DE L'INFORMATION ET DES OUTILS DEVANT LES AIDER À PRÉPARER LEUR ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC (MESURE 3.3)

L'un des objectifs fondamentaux de la politique d'immigration du Québec est de faciliter la réunion de citoyens canadiens ou de résidents permanents avec des membres de leur proche famille. C'est pourquoi des mesures concrètes sont prévues au plan d'action, notamment la révision du processus de traitement des demandes d'engagement afin d'en réduire les délais. Il est à noter que la réduction de la durée du parrainage pour les jeunes adultes parrainés nécessite des modifications au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers. Ces modifications devraient entrer en vigueur en 2005-2006.

Au Québec, il y a deux grandes étapes lors du parrainage d'un membre de la catégorie du regroupement familial, soit le traitement de la demande de parrainage et le traitement de la demande de résidence permanente de la personne parrainée. Cette dernière étape relève uniquement du gouvernement du

Canada. Le présent indicateur concerne la première étape, soit celle de la demande de parrainage. Le scénario prévu permettra au garant d'amorcer simultanément ses démarches auprès du ministère et de Citoyenneté et Immigration Canada lorsque la personne visée est son conjoint ou son enfant et que le parrainé est à l'étranger.

Le ministère considère également nécessaire de porter une attention aux besoins des parrainés et de les aider, dès l'acceptation de l'engagement, à préparer leur intégration au Québec. Parallèlement à l'étape de révision du processus de traitement des demandes de parrainage, une révision des outils d'information est entreprise. Le tableau 2 présente les actions réalisées en ces matières au cours de l'année 2004-2005.

Tableau 2
Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information

Mesures envisagées	Degré de réalisation	Mesures réalisées au 31 mars 2005
Révision du traitement des demandes de parrainage		
Révision du processus de traitement des dossiers de parrainage (détermination des sources de délais de traitement)	Réalisé	Élaboration d'un document d'analyse du processus de traitement des dossiers de parrainage afin de déterminer ce qui occasionne des délais de traitement
Suivi de l'implantation des indicateurs informatiques (améliorer le repérage des dossiers problématiques)	En cours	Élaboration d'un document d'analyse et de suivi de l'utilisation des codes informatiques et dépôt de recommandations
Élaboration d'un processus de traitement révisé faisant en sorte que les garants amorcent plus rapidement leurs démarches de parrainage auprès du ministère	En attente	
Modification des processus et adaptation des outils de travail (*Guide des procédures d'immigration*, système informatique INTIMM, lettres types)	En attente	
Formation des employés	En attente	
Révision des outils d'information — Intégration des personnes parrainées		
Élaboration d'outils d'information pour les ressortissants étrangers séjournant au Québec et en voie d'être parrainés	En cours	Consultations auprès des intervenants terrain du ministère afin de bien cerner les questions le plus souvent posées par les garants et les parrainés relativement au programme de parrainage Élaboration entreprise en collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada d'un feuillet à l'intention des personnes parrainées victimes de violence et en attente de la résidence permanente
Élaboration d'outils d'information pour les parrainés : révision du *Guide du parrainé*	En cours	Consultations auprès des intervenants terrain du ministère afin de bien cerner les questions le plus souvent posées par les garants et les parrainés relativement au programme de parrainage

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'immigration familiale, sociale et humanitaire.

Objectif 1.6

Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire

Indicateur

NOMBRE DE PERSONNES RÉFUGIÉES SÉLECTIONNÉES À L'ÉTRANGER ADMISES

Cible	Entre 2 000 et 2 200 personnes réfugiées
Résultat	2 090

Cet indicateur présente le nombre de personnes réfugiées prises en charge par le gouvernement, faisant l'objet d'un parrainage collectif ou financièrement autonomes admis au Québec au cours de l'année civile 2004.

Mesure du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

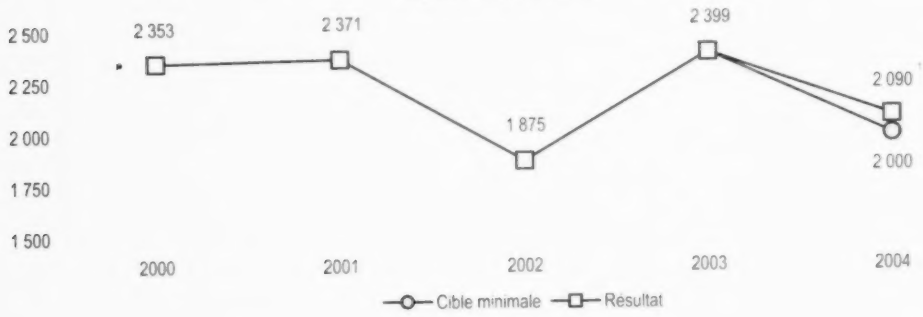
AMÉLIORER LA SÉLECTION ET L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS ET FACILITER L'INTÉGRATION DES PERSONNES ADMISES À TITRE HUMANITAIRE (MESURE 4.1)

Le Québec souscrit pleinement au principe de solidarité internationale de même qu'aux objectifs des conventions régissant la protection des personnes réfugiées, et cette solidarité se manifeste de façon bien concrète.

Dès leur arrivée, les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger sont prises en charge par le gouvernement, en partenariat avec des organismes non gouvernementaux, ou accueillies par un groupe ou un organisme ayant souscrit un parrainage en leur faveur. Elles sont admises au Québec, certaines après avoir vécu nombre d'années dans un camp de réfugiés, d'autres parce qu'elles étaient victimes de persécution dans leur propre pays. Le principal bassin de sélection est la Colombie (53,6 %) suivie de l'Afrique subsaharienne et de l'Afghanistan.

En 2004, le nombre planifié de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger (entre 2 000 et 2 200) a été atteint avec 2 090 admissions, dont 1 820 personnes réfugiées prises en charge par l'État et 270 autres acceptées dans le cadre du parrainage collectif.

Graphique 7 : Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger depuis 2000, cible 2004



[1] Donnée préliminaire pour 2004.

Note : Inclut 314 Kosovars en 2000, 222 en 2001 et 20 en 2002.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Dans le plan d'action, le ministère s'est donné comme objectif d'améliorer la sélection et l'accueil des personnes réfugiées et de faciliter leur intégration. Un premier jalon a été posé, en février 2005, en rapatriant le traitement des dossiers des personnes réfugiées prises en charge par le gouvernement et des personnes parrainées. Cette réorganisation a pour but d'améliorer la connaissance du contexte prémigratoire et des difficultés que ces personnes vivent ainsi que de fournir une meilleure rétroinformation aux partenaires.

Indicateur

NOMBRE DE PARRAINAGES SOUSCRITS EN FAVEUR DE PERSONNES RÉFUGIÉES

Cible	Augmentation
Résultat	388 parrainages

Cet indicateur présente le nombre de parrainages collectifs acceptés dans l'ensemble du Québec.

Mesure du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

RÉVISER ET PROMOUVOIR LE PARRAINAGE COLLECTIF (MESURE 4.2)

Le parrainage collectif des personnes en situation particulière de détresse permet à la population du Québec de manifester sa solidarité envers celles-ci, en s'engageant à faciliter leur intégration et à assumer, pendant une année, les frais liés à leur établissement au Québec. Un organisme à but non lucratif ou un groupe de cinq personnes qui a déjà assumé avec succès des parrainages collectifs, qui compte souscrire plusieurs engagements par année et qui démontre sa capacité à le faire, peut signer avec le ministère une entente-cadre de parrainage collectif. En 2004-2005, sept organismes sont signataires de telles ententes et des discussions sont en cours avec un autre organisme.

Au cours de l'année 2004-2005, 388 parrainages collectifs ont été acceptés. La majorité des demandes d'engagement proviennent des organismes (87,3 %).

Il est à noter que la révision du programme de parrainage collectif nécessite de modifier le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers afin d'accorder plus de flexibilité dans la composition des groupes parrains et de permettre des engagements de plus longue durée à l'endroit des personnes ayant besoin de davantage de soutien pour réussir leur intégration. Les modifications réglementaires devraient entrer en vigueur en 2005-2006.

Autre mesure du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

RENFORCER LES MESURES DE PRÉVENTION ET D'ENCADREMENT RELATIVES AUX ACTIVITÉS DES CONSULTANTS EN IMMIGRATION (MESURE 1.3)

En octobre 2004, un Comité consultatif externe relatif à l'encadrement des consultants en immigration a été formé en vue de donner un avis à la ministre sur les aspects à réglementer pour renforcer les mesures de prévention et d'encadrement liées aux activités des consultants en immigration. Les recommandations du comité seront déposées au cours de l'année 2005-2006. En outre, un registre des plaintes concernant les consultants en immigration a été mis sur pied en juin 2004.

Orientation 2

Soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi

Malgré les perspectives d'emploi prometteuses, un nombre important de personnes immigrantes et de membres des minorités visibles continuent d'éprouver des difficultés d'insertion en emploi, et ce, pour différentes raisons : la non-reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger, l'absence d'expérience nord-américaine, la méconnaissance du français ou de l'anglais et des codes culturels propres au Québec ou la présence de pratiques discriminatoires.

Ces difficultés d'insertion en emploi sont paradoxales, dans la mesure où les personnes immigrantes sélectionnées présentent un niveau de qualification élevée et où, par ailleurs, le marché de l'emploi québécois est de plus en plus tributaire de l'apport de la population immigrée pour la satisfaction de ses besoins.

Cette situation de l'emploi des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles peut également résulter des difficultés qu'éprouvent plusieurs employeurs, en particulier ceux de petites et moyennes entreprises, à apprécier la formation et l'expérience de ces personnes et à les intégrer au sein de leur entreprise.

La problématique de l'insertion en emploi appelle donc à la mise en œuvre d'une vigoureuse stratégie de soutien à l'intégration économique s'articulant autour des interventions visant à faciliter la reconnaissance des acquis et à lever les différents obstacles à l'emploi, notamment par l'entremise d'un accompagnement plus personnalisé des nouveaux arrivants et des personnes membres d'une minorité visible dans leur parcours d'insertion professionnelle.

Par ailleurs, la connaissance du français constitue un catalyseur pour l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise et facilite grandement l'insertion en emploi. La langue constitue un facteur clé d'intégration et de participation puisqu'elle favorise l'accès non seulement au travail, mais aussi à la vie sociale et culturelle du Québec. Des stratégies d'information axées sur l'importance pour les personnes immigrantes de bien préparer leur projet d'immigration et d'entreprendre, dès l'étranger, les démarches d'intégration et d'apprentissage du français nécessaires sont mises en œuvre.

Objectif 2.1

Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes

Indicateur

NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ARRIVÉES QUI BÉNÉFICIENT D'UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ PAR LE MINISTÈRE ET PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES PARTENAIRES

Cible s. o.
Résultat s. o.

Cet indicateur présente le nombre de personnes nouvellement arrivées qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé offert par le ministère ou par un organisme partenaire. L'accompagnement personnalisé se définit comme une aide, de durée variable, adaptée aux besoins particuliers de la personne. Son principal objectif est de permettre au nouvel arrivant d'entreprendre de façon autonome ses démarches d'intégration.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

OFFRIR UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ AUX PERSONNES IMMIGRANTES (MESURE 5.1)

AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX BESOINS DES NOUVEAUX ARRIVANTS ET DES PERSONNES APPARTENANT AUX MINORITÉS VISIBLES EN UTILISANT L'OFFRE DE SERVICE D'EMPLOI-QUÉBEC (MESURE 5.2)

Le concept d'accompagnement personnalisé prévoit que chaque personne immigrante pourra, dès le premier contact avec le ministère, se prévaloir des services d'un agent d'accueil pour l'aider à faire une évaluation préliminaire de ses besoins d'installation. L'agent d'accueil pourra aussi diriger la personne vers les services d'accompagnement requis, soit au ministère, soit auprès d'un organisme communautaire partenaire subventionné dans le cadre du nouveau *Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants* (PANA), qui assurera, au besoin, son accompagnement tout au long de sa démarche d'intégration.

De plus, les candidats à l'immigration auront accès, dès l'étranger, au guide d'aide à l'intégration, conçu de façon à présenter l'ensemble des démarches à entreprendre pour réussir un projet d'intégration au Québec et à permettre d'utiliser, de façon structurée, l'ensemble des renseignements et des services offerts par le gouvernement du Québec et ses partenaires.

La mise sur pied de l'accompagnement personnalisé nécessite une révision en profondeur des pratiques et des services ainsi que la disponibilité du guide d'aide à l'intégration. Pour ces raisons, il n'est pas possible de rendre compte du nombre de personnes ayant bénéficié de ces services en 2004-2005. Par contre, plusieurs travaux ont été menés en vue de l'implantation de l'accompagnement personnalisé :

- L'élaboration du guide d'aide à l'intégration en tenant compte des commentaires des personnes immigrantes et des partenaires qui œuvrent à l'intégration, de même que de l'avis du réseau des services Immigration-Québec et des bureaux d'immigration du Québec à l'étranger. La section sur le marché du travail a été élaborée en étroite collaboration avec Emploi-Québec;
- La définition des concepts et des services liés à l'accompagnement personnalisé. Une tournée de neuf points de service du ministère a été amorcée afin de présenter ces concepts et ces services à l'ensemble du personnel visé, incluant une présentation du projet de guide;
- Une formation de deux jours et demi pour les agents d'accueil et les agents d'accompagnement sur les techniques d'intervention nécessaires à l'accompagnement personnalisé.

Le service d'accompagnement personnalisé est aussi en implantation dans les organismes communautaires partenaires du ministère. Les activités suivantes ont été réalisées :

- Un appel de projets, l'analyse, la décision et la signature d'un protocole d'entente avec plusieurs organismes communautaires dans le cadre du nouveau PANA;
- La définition des concepts et des services liés à l'accompagnement personnalisé offerts dans un organisme communautaire;
- La planification d'une tournée des organismes par région afin de présenter ces concepts et ces services à l'ensemble des organismes partenaires;
- L'amorce de travaux, au sein d'un comité mixte, pour définir la reddition de comptes attendue de même que l'évaluation de programme à mettre en place et pour échanger sur les éventuelles difficultés d'implantation.

En mai 2004, l'*Entente interministérielle pour favoriser l'intégration au marché du travail des immigrants et des personnes appartenant aux minorités visibles* a été conclue avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. D'une durée de trois ans, cette entente consiste à mettre en place des mécanismes permettant d'harmoniser les interventions selon les missions respectives, soit l'animation et la coordination des actions de l'État dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la sélection, l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes pour le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, de façon à assurer une meilleure interaction entre les services des deux ministères.

Objectif 2.2

Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger

Indicateur

NOMBRE DE PERSONNES IMMIGRANTES ACCOMPAGNÉES PAR LE MINISTÈRE DANS LEURS DÉMARCHES D'ACCÈS AUX PROFESSIONS ET AUX MÉTIERS RÉGLEMENTÉS

Cible	1 800
Résultat	1 704

Cet indicateur présente le nombre de personnes immigrantes aidées par le Service d'information sur les professions réglementées (SIPR) dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers régis.

Le SIPR informe le nouvel arrivant sur différents sujets tels que le contexte réglementaire, les attributions des professions régies par les ordres professionnels, le processus d'admission aux professions régies par les ordres professionnels, les documents requis pour constituer et soumettre une demande de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation et les frais afférents. Il aide également la personne immigrante à déterminer auprès de quel ordre professionnel elle doit déposer sa demande, à préparer sa demande et à étudier les diverses options, à toutes les étapes du processus d'admission. Au besoin, le SIPR peut diriger le nouvel arrivant vers un autre organisme.

Au cours de l'année 2004-2005, seule la clientèle concernée par une profession régie par les ordres professionnels a obtenu des services du SIPR; 1 704 personnes immigrantes ont été accompagnées, certaines à plus d'une reprise, ce qui représente 94,7 % de la cible. De ce nombre, 761 (44,7 %) étaient intéressées par la profession d'ingénieur et 212 (12,4 %) par la profession de médecin.

Indicateur

NOMBRE D'*ÉVALUATIONS COMPARATIVES DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC* DÉLIVRÉES

Cible	15 000
Résultat	14 226

Cet indicateur présente le nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées par le ministère. L'*Évaluation comparative* fournit aux employeurs, aux établissements d'enseignement et aux autres organismes intéressés, dont certains ordres professionnels, de l'information sur les diplômes obtenus à l'extérieur du Québec en comparant ceux-ci à des repères scolaires québécois.

Au cours de l'année, le ministère a délivré 14 226 *Évaluations comparatives*, ce qui représente 94,8 % de la cible et une augmentation de 3,9 % en comparaison de 2003-2004. L'examen de la délivrance selon le pays d'origine démontre que 42,1 % des demandes concernent des diplômes provenant, dans l'ordre, de la Roumanie, de la France, de l'Algérie et du Maroc.

Indicateur

DEGRÉ DE RÉALISATION DES MESURES POUR FACILITER LES DÉMARCHES DES PERSONNES IMMIGRANTES FORMÉES À L'ÉTRANGER AUPRÈS DES ORDRES PROFESSIONNELS ET DES AUTRES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION, NOTAMMENT CELLES DÉCOULANT DES RECOMMANDATIONS DU GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS

Cible Mesures structurantes réalisées ou en cours de réalisation

Résultat Mesures réalisées ou en cours de réalisation (voir détails au tableau 3)

Cet indicateur permet d'apprécier le degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

CRÉER UN GROUPE DE TRAVAIL FORMÉ DE PARLEMENTAIRES AYANT LE MANDAT D'EXPOSER LES DIFFICULTÉS LIÉES À LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES ET DES FORMATIONS ET DE PROPOSER DES SOLUTIONS (MESURE 6.1)

INTENSIFIER ET MIEUX ORCHESTRER LES INTERVENTIONS DU MICC ET DE SES PARTENAIRES GOUVERNEMENTAUX EN MATIÈRE D'ÉVALUATION DES DIPLÔMES ET D'INTERVENTION AUPRÈS DES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION (MESURE 6.2)

es mesures mises en œuvre pour faciliter l'accès des personnes immigrantes aux ordres professionnels et autres organismes de réglementation sont classées sous trois rubriques différentes : *Groupe de travail et Équipe de travail*, *Évaluation des études effectuées hors du Québec* et *Projets pour faciliter l'accès aux professions régies par les ordres professionnels*. Cette dernière rubrique inclut les outils destinés tant aux ordres professionnels qu'aux candidats à l'immigration et aux personnes immigrantes qui doivent s'inscrire dans une démarche auprès de ces organismes. Le tableau ci-après présente les principales réalisations du ministère au cours de l'année 2004-2005.

Tableau 3
Degré de réalisation des mesures pour faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation

MESURES STRUCTURANTES PLANIFIÉES	DEGRÉ DE RÉALISATION	MESURES RÉALISÉES AU 31 MARS 2005
Groupe de travail et Équipe de travail		
Mandat d'exposer les difficultés liées à la reconnaissance des compétences et des formations et de proposer des solutions pour lever certaines de ces difficultés confié au Groupe de travail sur l'accès aux professions et métiers réglementés	Réalisé	Lancement, en septembre 2004, du document de consultation préparé par le Groupe de travail, formé en mars 2004 : *Les personnes immigrantes formées à l'étranger et l'accès aux professions et métiers réglementés* Dépôt de plus d'une quarantaine de mémoires et transmission d'une cinquantaine de commentaires Remise du rapport du Groupe proposant des recommandations à la ministre en février 2005, présentation au Premier ministre et diffusion en mars 2005

Tableau 3 (suite)
Degré de réalisation des mesures pour faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation

MESURES STRUCTURANTES PLANIFIÉES	DEGRÉ DE RÉALISATION	MESURES RÉALISÉES AU 31 MARS 2005
Formation de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger. L'action de l'équipe est basée sur les recommandations du Groupe de travail et elle porte spécifiquement sur les professions régies par les ordres professionnels.	Réalisé	Tenue de deux rencontres de l'Équipe de travail, en février et mars 2005, en vue de déterminer des mesures concrètes et structurantes à mettre en place ainsi que des moyens pour y arriver Entente des membres de l'équipe pour la mise sur pied de trois sous-comités de travail afin d'examiner les mesures portant sur l'information, la reconnaissance des acquis et l'accès à la formation d'appoint Soutien par le ministère des travaux de l'équipe et des sous-comités
Évaluation des études effectuées hors du Québec		
Vaste consultation sur l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* en vue de répondre plus adéquatement aux besoins des partenaires dans l'exercice de leurs responsabilités	Réalisé	Consultation menée en septembre et octobre 2004 auprès des employeurs, des établissements d'enseignement et des organismes de réglementation
Enquête auprès des personnes immigrantes afin de mesurer leurs attentes et leur satisfaction quant au service offert	En cours	Premiers résultats de la consultation et de l'enquête disponibles au cours de l'année 2005-2006
Délivrance des *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* principalement dans un but de recherche d'emploi	Réalisé en continu	Délivrance de 14 226 *Évaluations comparatives* en 2004-2005
Signature d'une entente entre le ministère et le Conseil interprofessionnel du Québec dans le but de faire évoluer les pratiques	Réalisé	Annonce par communiqué de presse, en mars 2005, d'une entente visant à favoriser l'échange de renseignements factuels entre les analystes en éducation internationale du ministère et les responsables de l'admission au sein des ordres professionnels ainsi qu'à faciliter l'accès à l'expertise des analystes et aux ressources du Service des évaluations comparatives des études
Projet d'entente en négociation entre le ministère et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec en vue de simplifier le processus d'évaluation des infirmières formées à l'étranger	En cours	
Participation à la Table de concertation sur l'immigration et l'admission aux ordres professionnels réunissant, outre le ministère, le Conseil interprofessionnel du Québec, le Comité sectoriel d'adaptation de la main-d'œuvre - personnes immigrantes et Emploi-Québec	Réalisé en continu	Tenue de deux rencontres seulement au cours de l'année en raison des travaux du Groupe de travail et de l'Équipe de travail
Production de guides de comparaison des études par pays et diffusion dans Internet en vue de faciliter l'évaluation des diplômes	En cours	Disponibilité de quatre guides dans Internet : France, Chine, Maroc et Chili; production en cours de cinq autres guides

Tableau 3 (suite)
Degré de réalisation des mesures pour faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation

MESURES STRUCTURANTES PLANIFIÉES	DEGRÉ DE RÉALISATION	MESURES RÉALISÉES AU 31 MARS 2005
Projets pour faciliter l'accès aux professions régies par les ordres professionnels		
Information et accompagnement		
Poursuite des activités au Service d'information sur les professions réglementées	Réalisé en continu	Information et aide aux personnes formées à l'étranger par le Service d'information sur les professions réglementées Mesure d'accompagnement, en place depuis 2003, à l'intention des médecins formés à l'étranger. Il s'agit de les soutenir dans leur démarche d'insertion professionnelle, que ce soit par l'accès à la profession de médecin ou par une aide visant l'orientation vers une profession connexe dans le domaine de la santé
Révision de la brochure d'information générale *L'exercice d'une profession régie par un ordre professionnel*	Réalisé	Brochure disponible dans le site Internet du ministère. Version papier révisée en mars 2005
Reconnaissance de la formation et de l'expérience[1]		
Avec le Collège des médecins du Québec	Réalisé en continu	Dépôt, en novembre 2004, du bilan des mesures mises en place pour aider les médecins diplômés à l'étranger (ateliers et groupes d'études préparatoires à l'examen des sciences cliniques médicales du Collège des médecins du Québec) Reconduction, en 2005, des ateliers animés par le Centre d'évaluation des sciences de la santé de l'Université Laval et des groupes d'études coordonnés par deux associations de médecins formés à l'étranger
Avec l'Ordre des chimistes du Québec	Réalisé en continu	Conception d'un outil d'autoévaluation par l'Ordre des chimistes du Québec, accessible dans Internet, qui permet à un candidat potentiel de déterminer, sans frais et à distance, son profil et le cas échéant, les carences à combler
Avec l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Réalisé en continu	Disponibilité d'un document de préparation à l'examen professionnel à l'intention des diplômés hors du Québec, élaboré par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
Avec l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	Réalisé en continu	Élaboration, par l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec, d'un outil d'évaluation des acquis expérientiels des candidats déjà établis au Québec afin que les compétences acquises sur le marché du travail puissent compenser la formation manquante, en totalité ou en partie
Avec l'Ordre des agronomes du Québec	Réalisé en continu	Préparation, par l'Ordre des agronomes du Québec, d'un guide d'autoformation en préparation à l'examen professionnel, qui permet aux diplômés de l'étranger de mieux connaître le contexte d'exercice de la profession d'agronome au Québec, d'accroître leur taux de réussite à l'examen d'admission et de réussir leur intégration au marché du travail, particulièrement en région

Tableau 3 (suite)
Degré de réalisation des mesures pour faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation

MESURES STRUCTURANTES PLANIFIÉES	DEGRÉ DE RÉALISATION	MESURES RÉALISÉES AU 31 MARS 2005
Accès à la formation d'appoint		
Dans le cadre de la mise en place de la Politique et du *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, participation active au Comité national de suivi de l'implantation, à la Table interministérielle et au Comité technique sur la reconnaissance des acquis et des compétences	Réalisé en continu	Tenue d'une rencontre de la Table interministérielle. Le Comité technique n'a pas tenu de rencontre, mais différentes activités ont été mises en place au cours de l'année. La convocation de rencontres n'est toutefois pas sous la responsabilité du ministère.
Collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, avec Emploi-Québec et, selon le cas, avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à la mise en place de mécanismes d'accès rapide à des formations de mise à niveau liées à l'emploi, notamment aux ordres d'enseignement collégial et universitaire	Réalisé en continu	Offre de formations d'appoint pour les infirmières, les ingénieurs et les infirmières auxiliaires. Il s'agit de répondre aux besoins des candidats qui se font prescrire, par l'ordre concerné, une formation en vue de la reconnaissance de l'équivalence de leur diplôme ou encore de mieux préparer les examens prescrits par l'ordre concerné.

† Il s'agit de projets soutenus par le ministère au cours des années précédentes et toujours en place, sauf pour les médecins. Dans ce dernier cas, le projet doit être reconduit à chaque année.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des politiques et programmes d'intégration.

Objectif 2.3

Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles

Indicateur

NOMBRE DE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES QUI ONT EMBAUCHÉ DES PERSONNES IMMIGRANTES ET DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES EN VERTU DU *PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES EN EMPLOI*

Cible s. o.
Résultat s. o.

Cet indicateur présente le nombre de petites et moyennes entreprises (PME) du Québec participant au *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi* (PRIIME).

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

EXAMINER LA POSSIBILITÉ DE CRÉER UN PROGRAMME D'AIDE À L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET DES MINORITÉS VISIBLES EN EMPLOI (MESURE 7.1)

MOBILISER LES EMPLOYEURS AUTOUR DES ENJEUX DE L'INSERTION EN EMPLOI (MESURE 7.2)

Au cours de l'année 2004-2005, des négociations se sont déroulées avec Investissement Québec et Emploi-Québec afin de mettre en place un programme d'aide incitant les PME du Québec à embaucher dans leurs équipes de travail des personnes immigrantes et issues des minorités visibles et à faciliter leur

insertion professionnelle. Pour les nouveaux arrivants, le programme PRIIME répond à la nécessité d'acquérir rapidement une première expérience de travail québécoise dans leur domaine de compétences.

Un protocole d'entente tripartite entre le ministère, Investissement Québec et Emploi-Québec a été préparé et il est prévu qu'en 2005-2006, entre 325 et 675 nouveaux arrivants et personnes appartenant aux minorités visibles, actuellement à la recherche d'un emploi dans leur domaine de compétences, occuperont des postes au sein de PME québécoises soutenues par le programme PRIIME.

Objectif 2.4

Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts

Indicateur

NOMBRE DE PERSONNES IMMIGRANTES INSCRITES DANS LES SERVICES D'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS À TEMPS COMPLET ET À TEMPS PARTIEL ET COÛT MOYEN PAR ÉTUDIANT

Cible	Résultats
10 340 (temps complet)	9 873
9 830 (temps partiel)	9 532
Réduction du coût moyen de 5 % d'ici 2008	– 3,6 % (temps complet)
	– 9,2 % (temps partiel)

Cet indicateur présente le nombre de personnes immigrantes ayant bénéficié de services de francisation à temps complet et à temps partiel au cours de l'année 2004-2005 de même que l'évolution du coût moyen par étudiant. La cible vise à réduire les coûts de 5 % d'ici 2008, par rapport à 2003-2004.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

RÉVISER LES MODALITÉS DES SERVICES DE FRANCISATION POUR ACCÉLÉRER L'APPRENTISSAGE (MESURE 8.1)

CONSTITUER UN RÉSEAU DE PARTENAIRES ÉTRANGERS POUR OFFRIR UN ENSEIGNEMENT ADAPTÉ AUX BESOINS DES FUTURS IMMIGRANTS AU QUÉBEC OU POUR L'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES LINGUISTIQUES À DES FINS DE SÉLECTION (MESURE 8.2)

RENDRE ACCESSIBLES EN LIGNE DES OUTILS D'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS (MESURE 8.3)

En 2004-2005, 9 873 étudiants ont fréquenté les cours de français du programme régulier à temps complet du ministère, dont 67,2 % à Montréal et 32,8 % dans les autres régions. La cible fixée pour cet indicateur était de 10 340, et elle est atteinte dans une proportion de 95,5 %.

Ainsi qu'il a été annoncé dans le plan d'action et dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*, le ministère envisageait de réviser les modalités des services de francisation pour accélérer l'apprentissage. À cette fin, des changements importants ont été apportés en 2004-2005 dans les services de francisation, soit des modifications dans l'aide financière aux étudiants, le redéploiement des classes des carrefours d'intégration vers les milieux de formation, commissions scolaires, cégeps, universités et certains organismes communautaires, ou d'une nouvelle organisation pédagogique de la formation à temps complet. Malgré ce contexte de changement, le ministère a réussi à se rapprocher des cibles visées. Il faut aussi tenir compte des heures de formation additionnelles offertes aux étudiants dans le cadre des cours sur mesure à temps complet. Ainsi, 806 personnes ont suivi un tel cours, s'ajoutant à l'offre de cours réguliers à temps complet, ce qui porte le volume total pour la formation à temps complet à 10 679.

En 2004-2005, les cours de français à temps partiel ont joint 9 532 étudiants, soit 97,0 % de la cible, fixée à 9 830. Ce type de formation est offert partout au Québec mais intéresse davantage de gens à Montréal, soit 86,6 % contre 13,4 % dans les autres régions.

En 2004-2005, le coût moyen par étudiant pour le programme régulier de francisation à temps complet s'élève à 2 697 $ et à 673 $ pour un étudiant des cours à temps partiel, soit une diminution respective de 3,6 % et de 9,2 % par rapport à 2003-2004. Pour établir le coût moyen, les frais associés aux services directs aux étudiants, notamment la rémunération des professeurs (excluant la contribution de l'employeur), les contrats de service aux institutions et les dépenses de fonctionnement, ont été pris en compte. Ce coût exclut donc les allocations financières versées aux étudiants à temps complet.

L'indicateur portant sur le nombre et la proportion des personnes immigrantes qui ont entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* est traité à la section 2.2.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre des mesures prévues au plan d'action, des ententes ont été conclues avec une diversité de partenaires de l'extérieur du pays (Mexique, Chine, Argentine, Uruguay, Bulgarie) offrant des cours de français et acceptant d'intégrer des éléments de connaissance sur le Québec. Il s'agit d'une mesure récurrente et de nouvelles ententes devraient être conclues avec des partenaires à l'étranger. Des trousses pédagogiques ont été transmises aux partenaires de ces ententes ainsi qu'un fonds documentaire sur le Québec.

En mars 2005 avait lieu le lancement officiel de la Banque d'exercices de français (disponible en ligne depuis juin 2004) s'adressant aux étudiants de français langue seconde de niveaux débutant, intermédiaire et avancé. La préparation d'un appel d'offres a également été amorcée en 2004-2005 pour le développement de la formation en ligne.

Indicateur

NOMBRE DE PERSONNES IMMIGRANTES QUI ONT ENTREPRIS UNE FORMATION SELON LA FORMULE DES COURS SUR MESURE

Cible	500
Résultat	806

Cet indicateur permet de rendre compte des actions en francisation entreprises par le ministère, afin de répondre de façon précise à des besoins spécifiques, au moyen de cours sur mesure. Ce type de cours est toujours construit à partir d'un besoin bien défini.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

AMÉLIORER LES STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES, LES MOYENS D'ÉVALUATION ET LES SERVICES POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS D'INTÉGRATION EN EMPLOI ET AU PROFIL DES CLIENTÈLES (MESURE 9.1)

RÉALISER DES INTERVENTIONS ADAPTÉES AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE CERTAINES CLIENTÈLES EN VUE DE FAVORISER L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS (MESURE 9.2)

ADAPTER LES SERVICES DE FRANCISATION AUX SPÉCIFICITÉS DE LA CAPITALE-NATIONALE, DE LA MÉTROPOLE ET DES RÉGIONS (MESURE 9.3)

Pour l'année financière 2004-2005, une seule formule de cours sur mesure a été offerte. Il s'agit du cours *Francisation et réalité du travail*. Dans le cadre de la transition entre l'ancienne et la nouvelle offre de

service, à l'été 2004, ce cours a été adapté et offert aux finissants du programme régulier, afin de servir de base à un cours de français axé sur la préparation au marché du travail. Depuis, d'autres formules ont été élaborées pour répondre aux besoins manifestés par la clientèle du ministère et sont maintenant disponibles. Les formations adaptées ou sur mesure ont été conçues en tenant compte des spécificités régionales.

En ce qui concerne les cours sur mesure, bien que le cours *Francisation et réalité du travail* ait déjà été expérimenté dans le passé, des résultats sont présentés pour la première fois en 2004-2005. Les changements apportés en août 2004 à l'organisation pédagogique des cours à temps complet ont créé une très forte demande de cours sur mesure. En effet, 806[30] personnes ont participé à de tels cours en 2004-2005, ce qui dépasse largement la cible de 500 que s'était fixé le ministère.

La répartition des étudiants qui suivent des cours sur mesure selon la région est semblable à celle de l'ensemble des étudiants de programmes à temps complet, soit une grande majorité (68,7 %) à Montréal. Il est normal qu'il en soit ainsi, les étudiants des cours sur mesure ayant principalement été recrutés parmi les étudiants à temps complet.

En outre, au cours de l'année 2004-2005, le ministère a procédé à l'ouverture de deux centres d'autoapprentissage, l'un à Montréal, en janvier 2005, et l'autre dans la région de la Capitale-Nationale, en mars 2005.

Des ententes, avec l'Office québécois de la langue française et la Direction régionale de Montréal d'Emploi-Québec, ont été mises à jour et renforcées. Ces ententes permettent de diriger vers le ministère les entreprises ayant des besoins de francisation pour leurs travailleurs, afin qu'elles élaborent des stratégies permettant d'intégrer la francisation dans leurs activités de formation et consentent à leurs employés des conditions propices au suivi de cette formation.

La mise à jour des contenus de cours en milieu de travail a été diffusée auprès des professeurs qui enseignent suivant cette formule.

Un cours de français langue seconde a été élaboré et offert à des personnes désireuses d'accéder à l'Ordre des acupuncteurs du Québec et qui effectuent un stage clinique au Collège de Rosemont. La formation est élaborée pour joindre les personnes immigrantes qui se destinent à un emploi dans le domaine de la santé.

Des cours destinés aux personnes ayant des contraintes de disponibilité et d'autres s'adressant spécifiquement aux aides familiales ont été mis en place en collaboration avec des partenaires communautaires. Enfin, des activités d'information sur les services de francisation ont été réalisées auprès des femmes des communautés indonésiennes (bangladeshies).

[30] Parmi les 806 personnes, 782 avaient participé préalablement à un cours régulier à temps complet au cours de l'année 2004-2005.

Orientation 3

Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyennes et des citoyens et contribuer à son rayonnement

La diversification ethnique et religieuse est appelée à s'accentuer, non seulement dans la région montréalaise, mais aussi dans l'ensemble du Québec. Il s'agit d'une tendance forte de l'évolution démographique québécoise que confirment nombre d'études. La reconnaissance de l'apport de l'immigration et de la richesse de la diversité est un préalable nécessaire à une intégration réussie des Québécoises et des Québécois de toutes origines, notamment en ce qui a trait à l'insertion durable en emploi et à la représentation accrue des personnes issues des communautés culturelles dans les secteurs public et privé.

Cette orientation vise à valoriser l'apport des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles au développement économique, social et culturel du Québec, à accroître l'ouverture à la diversité et à lutter contre le racisme et la xénophobie pour construire un Québec inclusif.

Objectif 3.1

Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels

Indicateur

NOMBRE ET NATURE DES INTERVENTIONS EFFECTUÉES PAR LE BUREAU DE LIAISON AVEC LES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET PAR LE SERVICE-CONSEIL EN RELATIONS INTERCULTURELLES

Cible s. o.

	Résultats
Bureau de liaison avec les communautés culturelles	**223**[31]
– Liens avec les organismes	73
– Diagnostics / Plans d'action	26
– Accès facilité	45
– Expertise-conseil	79
Service-conseil en relations interculturelles	**83**[32]
– Rencontres de sensibilisation	44
– Sessions de formation	3
– Soutien téléphonique et électronique	36

Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'interventions effectuées par le Bureau de liaison avec les communautés culturelles et par le Service-conseil en relations interculturelles auprès des communautés culturelles, des ministères et des institutions publiques, privées et communautaires.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

DÉSIGNER POUR CHAQUE COMMUNAUTÉ CULTURELLE, AU SEIN DU MICC, UN AGENT DE LIAISON AVEC LE GOUVERNEMENT (MESURE 10.1)

SOUTENIR DES PROJETS EN RELATIONS CIVIQUES ET INTERCULTURELLES (MESURE 10.2)

[31] Ce résultat est calculé pour la période de décembre 2004 à mars 2005.

[32] Ce résultat est calculé pour la période de novembre 2004 à mars 2005.

CRÉER UN CENTRE D'EXPERTISE EN RELATIONS INTERCULTURELLES (MESURE 10.3)

AUGMENTER LA REPRÉSENTATION DES QUÉBÉCOIS DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES EN EMPLOI (MESURE 10.4)

JOINDRE LES FEMMES IMMIGRANTES OU ISSUES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES QUI VIVENT ISOLÉES (MESURE 10.5)

PRÉVENIR LA VIOLENCE CONJUGALE ET LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL ENVERS LES PERSONNES IMMIGRANTES OU ISSUES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET SOUTENIR CELLES QUI EN SONT VICTIMES (MESURE 10.6)

FAVORISER L'APPRENTISSAGE INTERCULTUREL CHEZ LES JEUNES EN MILIEU SCOLAIRE (MESURE 10.7)

MOBILISER LES INSTITUTIONS ET LES ORGANISMES DE LA CAPITALE-NATIONALE, DE LA MÉTROPOLE ET DES RÉGIONS AUTOUR DES ENJEUX RÉGIONAUX EN RELATIONS INTERCULTURELLES (MESURE 10.8)

Le Bureau de liaison avec les communautés culturelles a le mandat d'être sur le terrain avec les communautés culturelles afin d'encourager leur pleine participation à la société québécoise, de favoriser le rapprochement interculturel et de contribuer à la lutte contre le racisme et l'exclusion. Les agents de liaison ont la responsabilité de représenter le ministère lors d'activités organisées par les membres des communautés culturelles, d'être à leur écoute, de dresser des constats et des diagnostics sur leurs réalités et de les accompagner dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins. Les agents doivent aussi faciliter l'accès aux services offerts par les ministères, les organismes publics et les organismes communautaires ainsi que favoriser la concertation entre les organismes des communautés culturelles.

Depuis décembre 2004, date de création du Bureau de liaison, les agents ont effectué 73 interventions pour consolider les liens avec les communautés culturelles et 45 pour faciliter l'accès des communautés culturelles aux services gouvernementaux. Ils ont participé à 26 activités visant l'établissement de diagnostics ou de plans d'actions et ont offert des services d'expertise-conseil à 79 reprises. Le Bureau de liaison a, entre autres, mis sur pied des tables de travail maghrebine, bangladeshie et latino-américaine afin d'établir des plans d'action avec ces communautés. Un réseau de répondants interministériels en matière de relations interculturelles a aussi été mis en place à l'automne 2004.

Le Service-conseil en relations interculturelles a été créé en novembre 2004. Il offre aux employeurs des services d'information, de référence, de consultation et de soutien en matière de diversité en emploi et de gestion interculturelle. Il a tenu 44 sessions d'information pour sensibiliser les employeurs des secteurs privé, public et communautaire à l'importance d'adapter leurs pratiques à la pluriethnicité. De plus, trois sessions de formation sur ces sujets ont été données dans des institutions publiques. Il faut mentionner que des démarches ont également été entreprises afin de susciter l'adhésion des gestionnaires et des hauts responsables de la fonction publique québécoise à l'embauche de membres des communautés culturelles et d'échanger sur les moyens à mettre en œuvre pour augmenter leur représentation. Par ailleurs, 36 demandes de soutien, reçues par courriel ou par la ligne téléphonique sans frais, ont été traitées; 38,9 % de ces demandes provenaient du secteur privé.

Comme par les années passées, le ministère a appuyé, en 2004-2005, la réalisation de projets qui visent à développer chez les personnes immigrantes et les membres des communautés culturelles la connaissance et la compréhension de la société québécoise, à développer chez les Québécois la connaissance et la compréhension de la réalité pluraliste de leur société ainsi qu'à prévenir et à combattre les préjugés, la discrimination, l'intolérance, le racisme et l'exclusion basée sur la couleur, l'origine ethnique ou nationale, l'appartenance culturelle ou religieuse des personnes. Dans le cadre du nouveau *Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles* (PARCI), institué en juin 2004, 96 projets ont été financés à l'occasion

d'activités régulières ou dans le cadre d'événements tels la Semaine d'actions contre le racisme, le Mois de l'histoire des Noirs et la Semaine québécoise des rencontres interculturelles. Ces projets se déroulent dans toutes les régions du Québec.

Conformément au plan d'action, des projets sont aussi en cours avec des organismes communautaires afin de joindre les femmes immigrantes isolées et de prévenir la violence conjugale. Par ailleurs, le ministère participe à la recherche-action Québec pluriel, menée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette recherche-action propose des pistes d'action pour faciliter l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 24 ans issus de communautés culturelles ou de minorités visibles qui sont aux prises avec des taux de décrochage scolaire, de sous-scolarisation et de chômage beaucoup plus importants que ceux qui caractérisent l'ensemble de la population québécoise.

Objectif 3.2

Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires

Indicateur

ÉTAT DES RELATIONS INTERCULTURELLES AU QUÉBEC

Cible s. o.
Résultat s. o.

Cet indicateur permet de mesurer la perception de la population du Québec en matière de relations interculturelles.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

PROMOUVOIR L'APPORT DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (MESURE 11.1)

SENSIBILISER LES ASSOCIATIONS DE PROPRIÉTAIRES DE LOGEMENTS (MESURE 11.2)

PRÉVENIR LE PROFILAGE RACIAL (MESURE 11.3)

Un comité de travail a été formé au sein du ministère afin de réaliser une étude permettant d'actualiser les connaissances sur l'évolution des perceptions, des attitudes et des comportements de la population à l'égard de la diversité grandissante de la société québécoise. Les résultats de l'étude serviront à l'élaboration d'une campagne de sensibilisation auprès de la population sur l'apport de l'immigration et des communautés culturelles au développement du Québec et sur les problèmes engendrés par la discrimination.

Par ailleurs, un groupe de travail sur le profilage racial a été formé et a proposé, en janvier 2005, diverses pistes d'action en vue de former les aspirants policiers, les corps policiers et les juristes, de mieux gérer les plaintes relatives au Code de déontologie policière, de sanctionner et de documenter les comportements discriminatoires ainsi que de soutenir des organismes communautaires pour des activités de sensibilisation.

Orientation 4

Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles

L'impact des tendances lourdes de la dynamique démographique québécoise varie selon les régions, certaines poursuivant leur croissance, alors que d'autres sont en situation de stabilité, ou encore ont déjà amorcé un déclin. En outre, suivant les études réalisées par Emploi-Québec, d'importants besoins de main-d'œuvre se font sentir et se profilent dans plusieurs secteurs d'activité et dans bon nombre de régions du Québec.

Cette orientation constitue l'un des moyens mis de l'avant pour répondre à la priorité gouvernementale, énoncée dans *Briller parmi les meilleurs*, d'encourager l'installation durable de personnes immigrantes en région. Les plans d'action régionaux, qui complètent le Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, et la signature d'ententes spécifiques avec des conférences régionales des élus et des municipalités permettront de soutenir les responsables locaux et régionaux dans la prise en charge de l'attraction, de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants s'établissant sur le territoire.

Objectif 4.1

Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités

Indicateur

NOMBRE DE PLANS D'ACTION RÉGIONAUX ADOPTÉS ET D'ENTENTES SIGNÉES AVEC DES CONFÉRENCES RÉGIONALES DES ÉLUS ET DES MUNICIPALITÉS

Cible	8	Résultats
▪ Plans d'action		2
▪ Ententes signées avec des conférences régionales des élus		0
▪ Ententes signées avec des municipalités		2

Cet indicateur dénombre et énumère les plans d'action adoptés en cours d'année par les intervenants régionaux ainsi que les ententes de régionalisation signées en cours d'année par le ministère avec les conférences régionales des élus (CRÉ) et les municipalités.

Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

ORGANISER DES ACTIVITÉS VISANT À SENSIBILISER LA POPULATION EN RÉGION À L'APPORT DE L'IMMIGRATION ET À LA CONTRIBUTION POTENTIELLE DES PERSONNES IMMIGRANTES (MESURE 12.1)

ÉLABORER ET METTRE EN ŒUVRE DES PLANS D'ACTION RÉGIONAUX, EN COLLABORATION AVEC LES ACTEURS SOCIOÉCONOMIQUES CONCERNÉS DES RÉGIONS, INCLUANT LES ORGANISMES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (MESURE 12.2)

Le Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* prévoit la réalisation de plans d'action régionaux par les acteurs du milieu. La cible a été fixée en début d'année et s'avérait réaliste à ce moment. Toutefois, dans la foulée du *Forum des générations* s'est ajoutée la volonté de concrétiser des ententes de régionalisation avec des CRÉ ou des municipalités. Ce nouveau mandat a nécessité l'établissement de liens plus étroits avec les CRÉ et les municipalités tout en conciliant les démarches et processus déjà

amorcés pour l'élaboration de plans d'action régionaux. La réalisation de plans d'action a donc été retardée et les résultats témoignent de la charge additionnelle de travail.

Les plans d'action de la Capitale-Nationale et de l'Estrie ont été rendus publics respectivement en mai 2004 et mars 2005. Des travaux se sont poursuivis pour l'élaboration de dix autres plans d'action régionaux. Des ententes ont été signées avec les Villes de Québec et de Sherbrooke, ce qui s'ajoute aux trois ententes déjà existantes (soit celles de Laval, Gatineau et Montréal). Des pourparlers se sont déroulés avec treize CRÉ et quatre municipalités afin de conclure de nouvelles ententes. Il est à noter que des ententes spécifiques étaient toujours en vigueur en 2004-2005 avec les régions des Laurentides, de l'Abitibi-Témiscamingue, du Saguenay–Lac-Saint-Jean et du Bas-Saint-Laurent. L'élaboration des ententes de régionalisation doit respecter le rythme de travail des CRÉ qui se sont vu confier d'autres mandats par le gouvernement.

Indicateur

TAUX DE PRÉSENCE DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES ET NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ARRIVÉES ÉTABLIES DANS LA CAPITALE-NATIONALE, LA MÉTROPOLE ET LES RÉGIONS

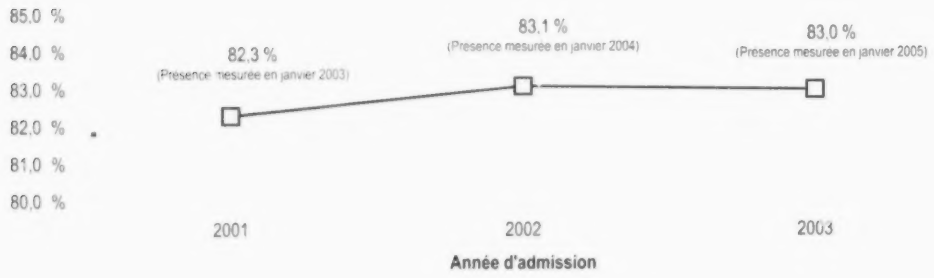
Cible s. o.

Résultat 83,0 %. Pour le nombre de personnes, voir détails au tableau 4

Cet indicateur porte sur le taux de présence au Québec des personnes immigrantes admises mesuré un an après leur admission ainsi que sur le nombre de nouveaux arrivants établis respectivement dans la Capitale-Nationale, la région métropolitaine de Montréal et les autres régions du Québec, l'année suivant leur admission.

Le taux de présence sur le territoire québécois des personnes immigrantes admises s'est maintenu à 83,0 % pour la cohorte de 2003, alors que les cohortes de 2001 et de 2002 ont connu des taux respectifs de 82,3 % et de 83,1 %.

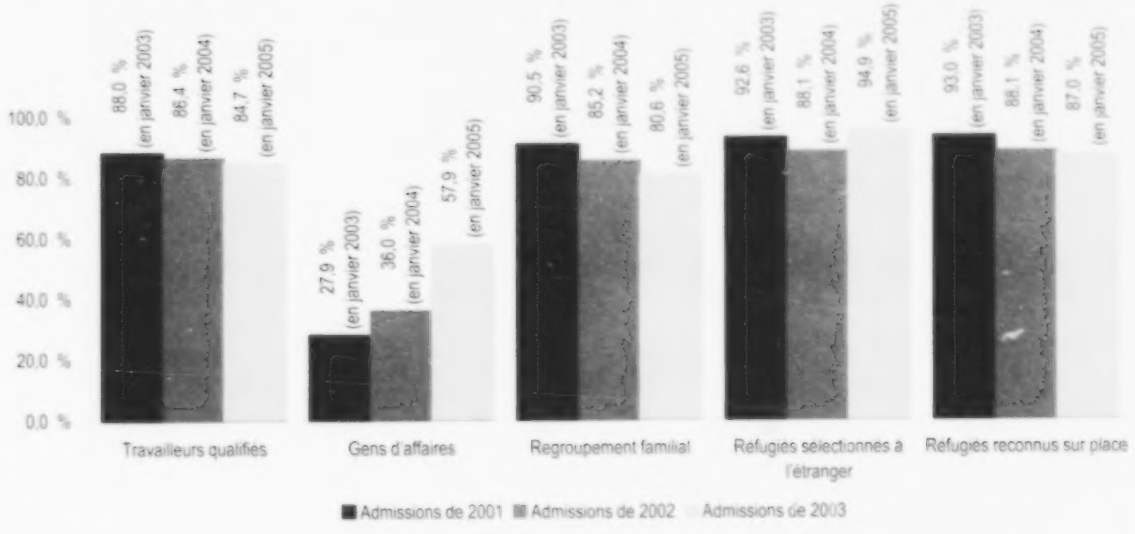
Graphique 8 : Taux de présence des personnes immigrantes au Québec, résultats depuis l'année d'admission 2001



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Il n'y a pas de différence significative entre le taux de présence des immigrantes et celui des immigrants. Par ailleurs, celui observé pour les immigrants récents (admis les cinq dernières années) est légèrement plus important que celui des immigrants admis au cours des dix dernières années : 81,6 % contre 79,4 %.

Graphique 9 : Taux de présence des personnes immigrantes au Québec selon la catégorie d'immigration, résultats pour les années d'admission de 2001 à 2003



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

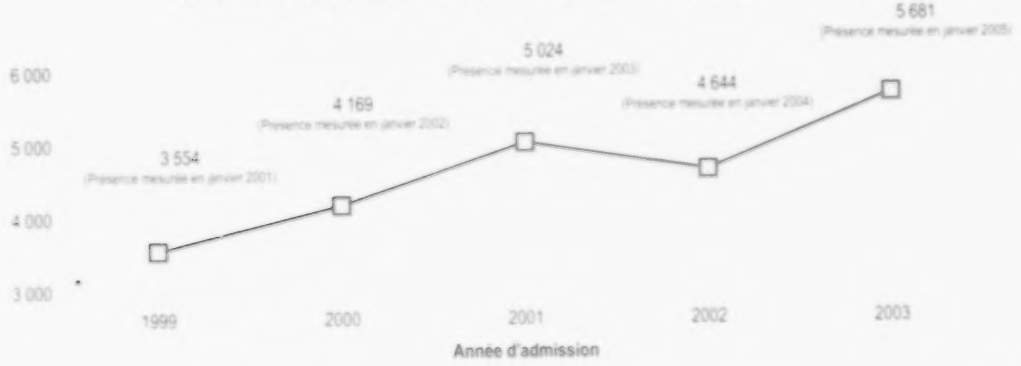
Le taux de présence observé pour la catégorie de l'immigration économique (travailleurs qualifiés et gens d'affaires) s'est rapproché de la moyenne, passant de 75,6 % pour la cohorte de 2001 à 82,4 % pour la cohorte de 2003. La hausse remarquable du taux obtenu pour les gens d'affaires (de 27,9 % à 57,9 %) y contribue. Les taux observés dans les autres catégories demeurent élevés, quoiqu'il y ait eu une chute chez les personnes admises au titre du regroupement familial (baisse de 85,2 % pour la cohorte de 2002 à 80,6 % pour la cohorte de 2003).

Graphique 10 : Présence en janvier 2005 des personnes immigrantes admises en 2003 selon la région d'établissement

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

Le nombre de personnes nouvellement arrivées établies hors de la région métropolitaine de Montréal a fait un bond de 59,8 % en quatre ans, passant de 3 554 pour les personnes admises en 1999 à 5 681 pour celles admises en 2003. Cette hausse repose essentiellement sur une augmentation importante et constante des personnes immigrantes sélectionnées dans la catégorie de l'immigration économique qui se sont établies en région. Par exemple, parmi les personnes immigrantes de cette catégorie admises en 1999, 1 262 vivaient hors de la RMM en janvier 2001; parmi celles admises en 2003, 2 415 vivaient hors de la RMM en janvier 2005. Il s'agit d'une augmentation de 91,4 %.

Graphique 11 : Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 1999



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

L'augmentation de la présence des personnes immigrantes est éloquente pour la Capitale-Nationale (hausse de 965 à 1 379, soit 42,9 %), la Montérégie, excluant Longueuil (hausse de 499 à 886, soit 77,6 %), l'Estrie (augmentation de 541 à 846, soit 56,4 %), l'Outaouais (augmentation de 599 à 761, soit 27,0 %) et les Laurentides (hausse de 282 à 531, soit 88,3 %). Le tableau suivant illustre la répartition du nombre de personnes établies selon les régions d'établissement.

Tableau 4
Présence des personnes immigrantes admises au Québec en 2003 selon la région d'établissement en janvier 2005

RÉGION D'ÉTABLISSEMENT		
Régions hors de la Région métropolitaine de Montréal (hors de la RMM)	**Nombre**	**%**
Bas-Saint-Laurent	119	0.4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	157	0.5
Capitale-Nationale	1 379	4.2
Mauricie	295	0.9
Estrie	846	2.6
Outaouais	761	2.3
Abitibi-Témiscamingue	68	0.2
Côte-Nord	33	0.1
Nord-du-Québec	9	0.0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	5	0.0
Chaudière-Appalaches	116	0.4
Lanaudière	234	0.7
Laurentides	531	1.6
Montérégie, partie est	623	1.9
Montérégie, partie ouest	263	0.8
Centre-du-Québec	242	0.8
Total, régions hors de la RMM	5 681	17.4
Région métropolitaine de Montréal (RMM)		
Montréal	23 831	72.8
Laval	1 285	3.9
Longueuil	1 715	5.3
Total, RMM	26 831	82.0
Non déterminée	209	0.6
Total	**32 721**	**100.0**

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

2.2 Les résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*

En avril 2001, le ministère rendait publique sa première *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* dans le cadre de la Loi sur l'administration publique. La déclaration précise comment joindre le ministère, présente les principaux services offerts de même que ses engagements généraux et spécifiques en matière de qualité de services. Assurément, elle témoigne de la volonté et de la fierté de l'ensemble du personnel du ministère de bien servir la clientèle.

La courtoisie, l'accessibilité, l'empressement, la compétence du personnel, l'équité et la confidentialité des renseignements à l'égard de la clientèle constituent, jour après jour, les engagements généraux privilégiés par toute l'équipe du ministère.

On y retrouve aussi des engagements spécifiques quant aux délais d'attente et de traitement des demandes exprimés généralement en jours ouvrables et les modalités de traitement des plaintes.

Les délais sont généralement calculés à partir du moment où les dossiers sont complets, c'est-à-dire que les demandes sont correctement remplies, signées, datées et accompagnées des droits exigibles ainsi que de tous les documents requis.

La *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* a été revue par suite du remaniement ministériel du 18 février 2005; elle est disponible dans le site Internet [www.micc.gouv.qc.ca]. Le ministère travaille également à l'actualisation de sa Déclaration de services qui sera rendue publique au printemps 2006.

LES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS

Le ministère offre à sa clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur les programmes et les services ou sur l'état d'avancement d'un dossier. Pour ce qui est des services téléphoniques, le ministère rend disponibles un service de réponse vocale interactive accessible en tout temps, un service téléphonique unique de préposés aux renseignements dans la région de Montréal, des numéros de téléphone, incluant des numéros sans frais pour chaque service Immigration-Québec ainsi que des numéros de téléphone pour les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger.

Demandes de renseignements	Engagements
Téléphone	2 minutes
Courrier et courriel dans la région métropolitaine et en région	10 jours
Courrier et courriel à l'étranger	30 jours

Les préposés du Service des renseignements généraux de Montréal ont répondu et donné suite à 157 102 demandes de renseignements en 2004-2005 comparativement à 191 923 en 2003-2004, soit une diminution de 18,1 %. Ces appels ont obtenu une réponse et ont été pris en charge en fonction de l'engagement de deux minutes prévu dans la Déclaration de services dans une proportion de 75,1 % (période de 11 mois). Il faut préciser que 76 171 appels (29,3 %) ont été abandonnés par les demandeurs et que le nombre d'appels détournés faute de lignes libres s'est élevé à 26 398 (10,2 %). En contrepartie, il y a eu hausse de l'achalandage du service de réponse vocale interactive : 53 410 personnes ont eu recours à ce service en 2004-2005 comparativement à 32 484 en 2003-2004.

En ce qui concerne les demandes de renseignements par courrier et par courriel, le ministère a répondu à 17 411 demandes en 2004-2005, en comparaison de 16 808 demandes en 2003-2004, ce qui représente une augmentation de 3,6 %. Les 500 demandes de renseignements par courrier ont reçu une réponse dans le délai de 10 jours ouvrables dans une proportion de 79,2 %. Par suite de tests sur un échantillon de courriels traités au cours de l'exercice financier, le ministère estime que 76 % des 16 911 demandes de renseignements ont reçu une réponse dans le délai prescrit par la Déclaration de services.

Les résultats des régions hors de Montréal et des bureaux du ministère à l'étranger ne sont pas disponibles puisqu'ils ne disposent pas d'un système permettant d'obtenir de l'information sur la performance de leurs services de renseignements.

Un examen des services de renseignements a été entrepris par le ministère afin de déterminer les moyens d'en accroître la qualité compte tenu des ressources disponibles.

L'IMMIGRATION ET L'INTÉGRATION

Le parrainage familial et la délivrance d'un certificat de sélection

Tout citoyen canadien ou résident permanent domicilié au Québec et âgé d'au moins 18 ans peut se porter garant d'une personne qu'il veut aider à immigrer si celle-ci appartient à la catégorie du regroupement familial. Le garant doit alors souscrire un engagement par lequel il s'engage, devant le gouvernement du Québec, à subvenir aux besoins essentiels de cette personne pour toute la durée de l'engagement. Les demandes de parrainage familial ne font pas l'objet d'une évaluation des capacités financières du garant dans les cas où l'engagement est souscrit en faveur du conjoint ou des enfants à charge. Le certificat de sélection du Québec est délivré aussitôt après la décision sur l'engagement.

Décision concernant un parrainage familial et délivrance du certificat de sélection du Québec	Engagements
Sans évaluation financière	20 jours
Avec évaluation financière	40 jours

Au total, 8 321 demandes de parrainage familial ont été examinées par le ministère en 2004-2005, soit 754 de moins qu'en 2003-2004. La proportion des décisions rendues dans les délais fixés par la Déclaration de services est de 84,0 % pour les dossiers sans évaluation financière et de 55,5 % pour les dossiers avec évaluation financière en comparaison de proportions respectives de 82,5 % et de 60,9 % en 2003-2004.

Les dossiers faisant l'objet d'un engagement dans la catégorie du regroupement familial sont, dans un premier temps, traités par Citoyenneté et Immigration Canada et transmis par la suite au ministère qui achemine au client une trousse comprenant une demande d'engagement.

Les mesures spéciales mises en place par Citoyenneté et Immigration Canada pour faciliter le regroupement des familles touchées par le tsunami en Asie du Sud-Est (c'est-à-dire les régions du Sri Lanka, de l'Inde, de l'Indonésie, de la Thaïlande, de la Malaisie, des Maldives, des Seychelles et de la Somalie) et la directive d'intérêt public visant les époux et conjoints de fait au Canada ont occasionné un travail supplémentaire, ce qui explique en partie l'écart entre les résultats et les engagements de la Déclaration de services. Par ailleurs, les dossiers nécessitant une évaluation financière sont problématiques et des mesures correctives seront apportées.

Le parrainage collectif de réfugiés

En 2004-2005, le ministère a traité et rendu des décisions sur 395 demandes d'engagement de parrainage collectif, comparativement à 225 en 2003-2004.

Décision pour un parrainage collectif	Engagements
Avec entente-cadre	5 jours
Sans entente-cadre	10 jours

Les engagements prévus dans la Déclaration de services ont été atteints à 94,7 % pour les demandes avec entente-cadre et à 68,6 % pour les demandes sans entente-cadre, comparativement à respectivement 93,0 % et 82,5 % en 2003-2004. Les délais pour les dossiers sans entente-cadre s'expliquent par le dépôt d'un nombre important d'engagements comportant des éléments problématiques.

La validation d'une offre d'emploi et la sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré

La validation d'une offre d'emploi permet à un employeur du Québec d'embaucher des travailleurs étrangers, de façon temporaire ou permanente, lorsque aucune main-d'œuvre locale n'est disponible pour occuper un emploi vacant. La validation d'une offre d'emploi assuré requiert une attention particulière considérant le caractère des emplois à doter et la nécessité de ne pas porter préjudice aux travailleurs locaux. En vertu de l'Accord Canada-Québec, le ministère procède à des vérifications portant sur les efforts de recrutement effectués au Québec par les employeurs. Dans plusieurs cas, il effectue aussi, selon les disponibilités de l'employeur, une visite sur les lieux prévus de travail.

Validation d'une offre d'emploi	Engagements
Offre d'emploi temporaire	5 jours
Offre d'emploi assuré	10 jours

Au cours de l'année civile 2004, 7 987 offres d'emploi temporaire et 157 offres d'emploi assuré ont été examinées par le ministère sur l'ensemble du territoire du Québec, comparativement à 8 408 et 283 en 2003-2004 (année financière). Les offres d'emploi temporaire ont été évaluées dans le délai de cinq jours ouvrables prévu à la Déclaration de services dans une proportion de 78,8 % (84,8 % en 2003-2004) alors que 82,8 % des offres d'emploi assuré l'ont été dans le délai prévu de dix jours. Ces résultat peuvent être considérés comme satisfaisants compte tenu que le ministère doit, dans plusieurs cas, faire des vérifications ou des visites auprès des employeurs pour juger, entre autres, de leurs efforts de recrutement de travailleurs québécois. Les échanges fréquents d'information avec des représentants de Ressources humaines et Développement des compétences Canada et d'Emploi-Québec peuvent aussi se traduire par des délais accrus.

Délivrance d'un certificat de sélection du Québec	Engagement
Candidat visé par une offre d'emploi assuré	3 mois

En 2004, 131 candidats visés par une offre d'emploi assuré ont obtenu un certificat de sélection du Québec (CSQ) dans un délai moyen de 155 jours. Toutefois, en 2003, 43,1 % des CSQ ont été délivrés dans le délai de 90 jours alors qu'en 2004, cette proportion a baissé à 35,9 %.

L'écart entre l'engagement du ministère et le résultat obtenu peut s'expliquer par le fait que plusieurs candidats présentent des dossiers incomplets, ce qui augmente beaucoup les délais moyens. Par ailleurs, les demandes des candidats résidant dans certaines régions où les missions de sélection ne sont pas fréquentes, l'Asie, le Moyen-Orient et l'Europe de l'Est notamment, augmentent le temps d'attente de façon importante.

L'accueil à l'aéroport

Le ministère accueille les nouveaux arrivants à l'aéroport Montréal-Trudeau[33]. À cette occasion, les agents d'accueil leur présentent les différents services du ministère, leur transmettent des renseignements utiles pour répondre à leurs besoins immédiats et leur remettent la pochette d'information *Bienvenue au Québec*. S'ils sont résidents permanents, ils leur fixent aussi un rendez-vous au service Immigration-Québec de leur territoire, pour une entrevue d'aide à l'établissement ou pour une session d'information sur les premières démarches d'établissement.

[33] Le ministère n'accueille plus de nouveaux arrivants à Mirabel depuis décembre 2004.

	Engagement
Accueil à l'aéroport	Accès immédiat

En 2004-2005, 30 148 personnes (24 058 résidents permanents, 5 263 résidents temporaires et 827 autres personnes, dont certaines en transit vers une autre province) ont été accueillies par le ministère immédiatement à leur arrivée, comparativement à 27 927 en 2003-2004, ce qui représente une augmentation de 8,0 %.

Le ministère a pris les dispositions nécessaires pour permettre un accès immédiat aux nouveaux arrivants : le bureau est situé dans la zone internationale et le service est offert au moins 13 heures par jour, tous les jours de l'année, afin de joindre la presque totalité des arrivants. Lorsqu'un vol est retardé, les bureaux du ministère demeurent ouverts au-delà des heures habituelles.

La première entrevue d'aide à l'établissement et la référence à un service ministériel

Les nouveaux arrivants peuvent obtenir, sous forme d'une entrevue personnalisée pour les non-francophones ou d'une session de groupe pour les personnes connaissant le français, des renseignements sur divers sujets utiles à leurs démarches d'installation au Québec. Les sujets abordés concernent, entre autres, les démarches pour obtenir les cartes d'assurance maladie et d'assurance sociale, pour trouver un logement, les formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et les services offerts par le ministère ou par d'autres organismes. Les nouveaux arrivants sont souvent accompagnés des membres de leur famille lors de l'entrevue.

	Engagements
Première entrevue d'aide à l'établissement	5 jours
Référence à un service ministériel	10 jours

En 2004-2005, 15 084 nouveaux arrivants ont bénéficié d'une première entrevue d'aide à l'établissement. Cela représente une augmentation de 27,4 % par rapport à 2003-2004, alors que 11 841 personnes avaient bénéficié de ce service. Dans la région métropolitaine, 7 343 entrevues d'aide à l'établissement ont été réalisées comparativement à 6 098 en 2003-2004 et 6 018 personnes ont assisté à une session de groupe comparativement à 4 322 en 2003-2004. Dans les autres régions du Québec, 1 723 personnes ont bénéficié de ce service comparativement à 1 421 en 2003-2004. Au cours de l'année, 13 313 rendez-vous ont été offerts, dont 82,8 % dans un délai de cinq jours.

Divers services d'intégration destinés à des clientèles spécifiques sont offerts au ministère afin de favoriser l'intégration du nouvel arrivant à la société québécoise. Plusieurs de ces services visent à faciliter l'insertion économique du nouvel arrivant. Ainsi, au cours de l'année 2004-2005, 3 911 personnes ont assisté à une session *Réalités socioéconomiques du Québec*. Une entrevue de service-conseil en intégration au marché du travail a également été offerte à 2 333 nouveaux arrivants. Les services Immigration-Québec de l'île de Montréal offrent directement ces services. Par contre, le volume de clientèle des services Immigration-Québec hors de Montréal fait en sorte que les nouveaux arrivants sont souvent dirigés vers les partenaires pour le service d'intégration au marché du travail et que les contenus des différentes sessions sont adaptés à la personne rencontrée. Au cours de l'année 2004-2005, 7 399 rendez-vous ont été offerts par le ministère, dont 57,4 % dans un délai de dix jours.

La méthode de calcul utilisée cible l'offre de service réelle du ministère. Celle-ci illustre l'écart entre la date de prise du rendez-vous et la date à laquelle le ministère peut offrir le service. Le délai calculé est entièrement imputable au ministère et non à la clientèle.

La francisation

Le ministère offre des formules d'apprentissage du français souples et adaptées aux besoins et au profil de sa clientèle. Les cours sont donnés dans les commissions scolaires, les cégeps, les universités et certains organismes communautaires. Ces cours, à temps complet ou à temps partiel, sont offerts gratuitement partout au Québec par le ministère et ses différents partenaires. L'engagement de la Déclaration de services se calcule en nombre de jours à partir de la date à laquelle l'immigrant s'est inscrit à un cours de français jusqu'au début de celui-ci.

Formation en francisation	Engagement
Formation à temps complet ou à temps partiel	1 à 3 mois après l'inscription, selon la formule d'apprentissage

La formation à temps complet

La personne désireuse de suivre un cours de français est invitée à remplir et à retourner au ministère une demande d'admission en francisation. À la réception de la demande, un agent détermine l'admissibilité de la personne immigrante. Il procède à son inscription dans un groupe ou met son nom sur une liste d'attente. La formation à temps complet s'étale sur un maximum de 33 semaines et totalise un maximum de 990 heures.

En 2004-2005, 9 873 personnes ont suivi des cours de français à temps complet du programme régulier du ministère dont 5 811 nouveaux étudiants. De ce nombre, 67,8 % ont bénéficié d'une formation à temps complet selon l'engagement et dans les délais prévus à la Déclaration de services. Le délai moyen d'attente est toutefois inférieur au délai maximal fixé dans la Déclaration de services. En nombre de jours, le délai moyen est le même à Montréal et en région, soit 66 jours.

La nouvelle organisation pédagogique devra permettre de joindre un nombre égal de personnes avec un nombre moindre de groupes. Une réduction du nombre de groupes a été effectuée dès l'implantation de la réforme en août 2004. Cette réduction a eu un effet négatif momentané sur le délai d'attente pour bénéficier de la formation à temps complet.

Également, les rendez-vous d'admission en personne qui avaient été planifiés par les carrefours d'intégration (services Immigration-Québec) ont été devancés lors de la création du registraire centralisé, lequel rend possible le traitement des demandes d'inscription par courrier. Le fait de devancer ces rendez-vous a eu pour effet d'allonger le délai puisque les personnes ainsi rencontrées n'ont pas eu un accès plus rapide à un cours.

La formation à temps partiel

En ce qui concerne les cours à temps partiel, des sessions d'inscription sont offertes partout au Québec par le ministère et ses partenaires et, généralement, le délai entre l'inscription et le début des cours est de deux semaines. Quant à l'inscription à la formation en entreprise, elle se fait habituellement sur le lieu du travail,

une ou deux semaines avant le début du cours. La formation à temps partiel s'étale sur un nombre variable de semaines et totalise un maximum de 800 heures.

En 2004-2005, 9 532 personnes ont participé à des cours à temps partiel, soit 8 250 étudiants à Montréal et 1 282 dans les régions hors de Montréal. Il s'agit d'une légère diminution de la clientèle, de 1,7 %, par rapport à 2003-2004.

Les demandes d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

L'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est délivrée par le ministère aux personnes qui en font la demande. Un total de 14 226 *Évaluations comparatives* ont été délivrées par le ministère en 2003-2004, comparativement à 13 697 en 2003-2004, ce qui représente une augmentation de 3,9 %.

	Engagement
Délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*	45 jours

Le ministère estime qu'environ 96,9 % des demandes d'*Évaluation comparative* ont été traitées dans un délai de 45 jours comparativement à 90,0 % en 2003-2004. La délivrance d'une *Évaluation comparative* exige parfois des démarches à l'étranger pour obtenir de l'information supplémentaire sur les systèmes d'éducation étrangers afin d'établir une comparaison équitable avec celui du Québec et pour authentifier des documents scolaires. Ces démarches expliquent le dépassement quelquefois important du délai prévu.

Le Bureau de l'amélioration de la qualité

Tout citoyen insatisfait d'un service ou d'une décision du ministère peut faire part de sa plainte à l'employé avec qui il fait affaire. Ce dernier, s'il ne peut régler le problème, dirige le plaignant vers le gestionnaire responsable du service. Si le citoyen n'est toujours pas satisfait, il peut s'adresser au Bureau de l'amélioration de la qualité (BAQ)[34]. Il n'a pas de formulaire à remplir. Sa plainte est traitée en toute confidentialité et de façon impartiale, conformément à la *Politique ministérielle de gestion des plaintes*. Pour l'élaboration de cette Politique ainsi que dans le suivi quotidien des plaintes, le Bureau s'est très largement inspiré des balises proposées par le Protecteur du citoyen dans son guide *Un bureau des plaintes légitime et crédible*[35].

Le BAQ du ministère reçoit les commentaires et les suggestions des citoyens par téléphone, par télécopieur, par courriel ou en personne. Il contribue, en collaboration avec les gestionnaires, à apporter les correctifs requis et à améliorer les façons de faire, s'il y a lieu.

En 2004-2005, le BAQ a continué d'entretenir d'excellentes relations avec l'équipe du Protecteur du citoyen (échange d'information, examen conjoint de certaines plaintes) et de concentrer ses interventions préventives sur les plaintes de type systémique. En outre, toujours dans le but d'améliorer la qualité du service, le BAQ s'est doté d'un questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

---

[34] Les coordonnées du Bureau de l'amélioration de la qualité sont les suivantes : (514) 873-3533 ou 1 800 771-0464; télécopieur : (514) 873-1810; courriel : qualite@micc.gouv.qc.ca.

[35] Québec. Le Protecteur du citoyen. *Un bureau des plaintes légitime et crédible – Le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales*, [En ligne], 2001. [http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/publications/guides/guides.asp]

	Engagements
Plaintes de nature générale	5 jours
Contestation d'une décision	25 jours

Au total, le BAQ a reçu 124 plaintes dont 118 recevables (95,2 %)[36] : 101 de nature générale et 17 de type « contestation d'une décision ».

En 2004-2005, 79,2 % des plaintes recevables de nature générale ont été traitées dans les 5 jours ouvrables. Dans le cas des plaintes de type « contestation d'une décision », 82,4 % ont été traitées dans les 25 jours ouvrables. En 2004-2005, 70,3 % des plaintes se sont révélées non fondées, comparativement à 56,5 % pour l'année 2003-2004. Or, le traitement d'une plainte non fondée requiert souvent plus de temps, tant pour l'équipe du BAQ que pour les unités concernées du ministère, en raison du grand nombre de vérifications à effectuer (jusqu'à une vingtaine d'interventions, dans certains cas). Cela exerce donc une pression à la hausse sur les délais. En outre, de plus en plus de personnes semblent utiliser la formule « plainte » pour obtenir, en fait, de l'information sur l'état d'avancement de leur dossier.

Parmi les motifs les plus fréquemment évoqués par les plaignants figurent les délais de traitement, la qualité de l'information et l'accès aux services. Plus précisément, les délais de traitement se retrouvent depuis cinq ans au premier rang des motifs de plaintes recevables : 46,8 % en 2000-2001, 52,8 % en 2001-2002, 56,5 % en 2002-2003, 52,6 % en 2003-2004 et 63,4 % en 2004-2005.

Le personnel du Bureau traite les plaintes avec célérité. La plupart du temps, s'il ne peut répondre immédiatement à un appel téléphonique, il rappelle le plaignant la journée même. Quant aux courriels et aux courriers, le BAQ les traite le jour de la réception ou au plus tard le jour ouvrable suivant.

LA QUALITÉ DES SERVICES AU MINISTÈRE

La qualité des services au ministère, en 2004-2005, c'est aussi ...

Des services plus accessibles ...

- Le redéploiement, en août 2004, des classes de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires;
- L'augmentation substantielle du nombre de sessions d'information de groupe au Service d'information sur les professions réglementées pour réduire les délais d'attente;
- L'ouverture d'une antenne ministérielle en Abitibi-Témiscamingue et la présence d'une personne-ressource à Rouyn-Noranda pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants dans cette région;
- La centralisation au Centre de services à la clientèle, en février 2005, du traitement des demandes de certificats d'acceptation du Québec pour études en provenance des étudiants internationaux et l'abandon pour ceux-ci, en juillet 2004, des entrevues de renouvellement afin de simplifier leurs démarches;

[36] Les plaintes traitées directement par les unités administratives responsables ne sont pas incluses dans les plaintes recevables. Il s'agit d'une lacune à laquelle le BAQ s'efforce de remédier, afin de disposer de données de gestion fiables concernant l'ensemble des plaintes traitées au ministère, tant par le Bureau que par les unités concernées.

- L'ouverture, en octobre 2004, du Centre de services aux gens d'affaires à l'intention des immigrants investisseurs, des entrepreneurs et des travailleurs autonomes. Ce centre regroupe l'ensemble des services et activités du ministère en vue d'attirer et de retenir la clientèle d'affaires au Québec;

- La mise en ligne, dans le site Internet du ministère, du formulaire d'inscription aux séminaires sur la conduite des affaires au Québec;

- L'implantation, en novembre 2004, de la ligne 1 888 873-1534 du Service-conseil en relations interculturelles. Ce service-conseil offre aux employeurs des secteurs privé, public et parapublic des services de dépannage, d'information, de référence, de consultation et de soutien en matière de diversité en emploi et de gestion interculturelle.

Une amélioration continue de la courtoisie, de la compétence et de l'empressement du personnel ...

Un personnel qualifié grâce à diverses activités de formation

- La tenue régulière, tous les mercredis matin, de rencontres d'information et de formation avec le personnel des services Immigration-Québec, du Centre de services à la clientèle et des autres unités administratives en contact avec la clientèle, pour faire le point sur la qualité des services et pour diffuser les changements apportés aux programmes, directives, guides et procédures de travail. Des représentants d'unités administratives du ministère participent régulièrement à ces rencontres pour faciliter l'interaction et bien faire comprendre les changements apportés;

- La tenue, dans plusieurs services Immigration-Québec, d'ateliers portant notamment sur l'accompagnement personnalisé et les différentes composantes de la communication avec la clientèle : la gestion de la communication, les clientèles difficiles et les situations délicates, la qualité du service à la clientèle, la gestion du stress et des émotions;

- La tenue de plusieurs sessions de formation intensive à l'intention des conseillers responsables de la sélection des gens d'affaires concernant la réglementation et les directives relatives aux gens d'affaires, les techniques d'entrevue, l'attitude à l'égard de la clientèle, les relations avec les représentants des candidats, les consultants et avocats spécialisés en immigration et la rédaction de notes d'entrevue;

- La tenue de plusieurs sessions de formation intensive à l'intention des conseillers à l'immigration et de deux groupes de professionnels de différentes directions du ministère pour effectuer des missions de sélection à l'étranger;

- La participation du personnel du Bureau de l'amélioration de la qualité à une session de formation sur la gestion des plaintes, donnée par l'Association des responsables des plaintes du gouvernement du Québec.

Des outils de travail permettant de prendre des décisions justes et équitables et de fournir des renseignements fiables

- La révision en profondeur de plusieurs chapitres du *Guide des procédures d'immigration*. Ce guide est disponible gratuitement dans Internet;

- L'élaboration de cinq nouveaux tableaux pour l'Argentine, le Brésil, la Bulgarie et la Colombie, comparant le système d'éducation de ces pays avec celui du Québec en vue d'établir une correspondance québécoise. Ces tableaux sont disponibles dans le *Guide des procédures d'immigration* (chapitre 11) et facilitent le travail des conseillers en immigration pour l'attribution de points à la grille de sélection.

Des politiques et des actions permettant d'assurer le respect des engagements sur la qualité des services

- La signification d'attentes liées au respect des objectifs de qualité de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* au personnel du Centre de services à la clientèle;
- L'arrimage de certains services offerts par le ministère avec ceux d'Emploi-Québec dans le cadre de la mise en œuvre de certaines mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*;
- La mise à jour, par le Bureau de l'amélioration de la qualité, du dépliant d'information *Des services de qualité, nous y tenons!*

Des règles, des normes et des procédures équitables et connues des citoyens ...

- L'élaboration et la mise en vigueur d'un code d'éthique à l'intention des interprètes accompagnant les candidats à l'immigration de la catégorie des gens d'affaires lors des entrevues de sélection, sur place ou à l'étranger;
- La diffusion, dans le site Internet du ministère, d'un nouveau guide de comparaison des études entre le système éducatif du Québec et celui du Chili.

La sauvegarde du caractère confidentiel des démarches qui concernent les citoyens ...

- L'adoption et la mise en application, au Centre de services à la clientèle, d'une procédure d'authentification des interlocuteurs pour les demandes de renseignements téléphoniques;
- La révision, en continu, des profils d'accès aux systèmes informatiques et le retrait, à certains employés, des accès non requis dans l'exercice de leurs fonctions;
- La diffusion, dans l'intranet ministériel, à l'intention du personnel, d'un feuillet d'information sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1);
- La tenue d'une session d'information sur l'éthique et sur la protection des renseignements personnels pour un bon nombre d'employés du ministère.

Une clientèle satisfaite ...

- La mise en place d'un système de rétroaction (questionnaire) à l'intention des participants aux séminaires sur la conduite des affaires au Québec;

- La réalisation d'une enquête auprès de personnes immigrantes afin de mesurer leurs attentes et leur satisfaction à l'égard de l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*;

- Les résultats d'un sondage de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle de la catégorie du regroupement familial, en vue d'améliorer l'instrumentation à l'intention des garants;

- L'élaboration et l'utilisation par le Bureau de l'amélioration de la qualité, depuis juin 2004, d'un questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Intitulé *Votre opinion*, ce questionnaire permet à la clientèle de s'exprimer librement et en toute confidentialité sur la qualité des services offerts au ministère.

2.3 Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Dès novembre 1998, conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, le ministère a adopté sa propre politique linguistique. Cette politique s'étend à toutes les formes de communications orales ou écrites du ministère avec des personnes physiques et morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec.

En matière de communications institutionnelles, le ministère applique cette politique en faisant systématiquement réviser tous les documents qu'il publie ou qu'il diffuse par voie électronique dans son site Internet. En 2004-2005, la correction de manuscrits représentant un minimum de 4 500 pages de documents de toute nature (recherches, brochures, dépliants, allocutions de la ministre, messages publicitaires, etc.) a été effectuée. De plus, 123 consultations linguistiques pour le bénéfice des gestionnaires et des employés ont été réalisées.

Quarante chroniques portant sur l'application des normes lexicales et des règles grammaticales en français standard contemporain, de même que sur l'étymologie, sur la transformation et les variétés régionales de la langue française, ont aussi été diffusées dans le bulletin interne des employés du ministère.

En outre, le ministère est en mesure d'actualiser sa politique linguistique en étant membre du Comité d'orientation de l'intranet linguistique de l'Administration, sous la responsabilité de l'Office québécois de la langue française.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI[37]

Les membres de communautés culturelles, les anglophones et les autochtones

Plusieurs facteurs ont eu un impact déterminant sur l'atteinte des objectifs d'embauche et de représentativité pour l'exercice financier 2004-2005 dont l'entrée en vigueur, en mai 2004, du *Plan de modernisation de l'État 2004-2007* et du C.T. 201040 concernant les règles régissant le recrutement sur des emplois réguliers de la fonction publique et la planification de la main-d'œuvre ainsi que l'adoption, en juin 2004, du *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007*. La décision du C.T. 201040 établit

[37] Les statistiques relatives à ce programme sont présentées à l'annexe IV.

notamment un taux de remplacement de 50 % des départs à la retraite, une réduction du niveau de l'effectif régulier et total à autoriser pour l'exercice financier suivant et impose une autorisation préalable au recrutement pour un emploi régulier de même qu'un suivi de gestion trimestriel. Cette décision prévoit également un exercice de planification de la main-d'œuvre.

Ainsi, les deux plans d'action gouvernementaux en matière de diversité lancés en 2002, dont l'un visait les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones et l'autre les personnes handicapées ont été remplacés par les orientations et les mesures en ces matières contenues au *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007* adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor en juin 2004.

Les diverses actions visant à accroître la représentativité des divers groupes au sein du personnel du ministère ont été maintenues :

- La sensibilisation des gestionnaires lors de l'embauche de nouveaux employés;
- La signification d'attentes aux gestionnaires et la prise en compte, lors de leur évaluation du rendement, des résultats atteints à ce chapitre;
- Le suivi rigoureux des nominations de personnes membres des groupes cibles;
- La production de rapports semestriels et annuels.

Au cours de l'année 2004-2005, huit membres de communautés culturelles et une personne anglophone ont été embauchés à titre occasionnel, ce qui représente un total de neuf personnes sur 35. L'objectif de 25 % a donc été dépassé pour les emplois occasionnels (25,7 %), mais n'a pu être atteint pour les emplois stagiaires et les emplois réguliers : une seule personne stagiaire embauchée et aucun employé régulier.

Par ailleurs, des résultats très satisfaisants sont constatés au chapitre de l'embauche de personnel étudiant. L'objectif ministériel d'embauche de membres de groupes cibles pour les étudiants occupant un emploi d'été a été maintenu à 60 % pour l'été 2004, soit un taux supérieur à l'objectif gouvernemental fixé à 25 %. Au cours de cette période, le ministère a accueilli 64 étudiants dont 53 membres de groupes cibles, pour une représentation de 82,8 %.

Parmi le personnel régulier, la représentation globale des personnes appartenant aux groupes cibles est de 14,1 %, c'est-à-dire 126 personnes sur 895. Les communautés culturelles sont représentées dans une proportion de 13,4 %, par 120 personnes. Le ministère compte aussi parmi son personnel régulier 3 personnes s'étant identifiées comme anglophones et 3, comme autochtones.

Les personnes handicapées

Aucune embauche de personne handicapée n'a été effectuée au ministère au cours de l'exercice financier 2004-2005. Toutefois, trois stagiaires ont été accueillis dans le cadre du *Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées*.

Les femmes

Parmi l'effectif régulier, les femmes représentent 46,7 % du personnel d'encadrement (incluant les administrateurs d'État); 56,8 % du personnel professionnel (incluant les enseignants); 71,0 % du personnel technicien et 84,6 % du personnel de bureau.

LE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Le *Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique* a été remplacé par les orientations et les mesures en cette matière du *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007* du Secrétariat du Conseil du trésor. Les efforts déployés démontrent que le ministère est engagé dans la voie du renouvellement de ses effectifs.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, 30,5 % des emplois ont été dotés par des jeunes de moins de 35 ans. Ainsi, 28,5 % des nouveaux employés occasionnels sont des jeunes. Le ministère poursuit sa démarche pour le rajeunissement de la main-d'œuvre. Durant l'année, un étudiant a pu bénéficier d'un stage rémunéré dans le cadre de son programme d'études et 64 jeunes ont obtenu un emploi d'été.

Le ministère a aussi à cœur de faire connaître ses emplois aux élèves de niveau secondaire dans le cadre du programme *Jeune fonctionnaire d'un jour*. Lors de cette journée, les employés de différentes unités administratives du ministère ont uni leurs efforts afin de permettre à 38 jeunes d'explorer les métiers de la fonction publique et de les sensibiliser à l'importance du service aux citoyens.

LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En conformité avec les orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise*, le ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser une meilleure santé des employés[38], notamment par des activités de nature préventive. En 2004-2005, 154 employés ont eu recours au *Programme d'aide aux employés* pour un taux d'utilisation de 7,5 %.

En vue de promouvoir la santé physique et psychologique, différentes activités ont été réalisées :

- L'organisation de plusieurs midi-conférences sur des thèmes divers;
- La tenue de deux ateliers de formation diffusés à deux groupes d'employés : un sur la gestion du changement et un sur la gestion du stress;
- La diffusion de documentation diverse dans l'intranet ministériel en rapport avec la santé physique et psychologique.

Dans le cadre du programme *En forme et en santé*, des ententes entre le ministère et certains centres de conditionnement physique ont été renouvelées ou conclues afin que les employés du ministère bénéficient d'avantages particuliers. De plus, la tenue d'activités de type gymnastique douce a été reconduite dans quelques édifices du ministère.

Des cliniques de vaccination contre la grippe, offertes dans quatre lieux de travail différents, ont permis de vacciner plusieurs employés.

Près de 485 jubilaires, répartis dans 19 villes du Québec, ont célébré leurs 25 années de service dans la fonction publique québécoise. Cet événement, souligné pour la première fois au ministère, répondait à la volonté des autorités de reconnaître la contribution du personnel aux services publics. Le sous-comité « qualité de vie au travail » du Comité ministériel sur l'organisation du travail a été associé à la proposition d'activités. L'évaluation des gestionnaires démontre un bon taux de participation et de satisfaction de la part des employés.

[38] Voir le bilan triennal (2001-2004) des moyens pris pour actualiser la santé des personnes au travail à l'annexe V.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, d'autres types d'activités de reconnaissance envers les employés du ministère ont été tenues :

- Des activités formelles et informelles organisées par les gestionnaires afin de souligner la contribution d'employés à la réalisation de la mission du ministère et la parution d'articles dans l'intranet ministériel;
- La tenue de deux cérémonies, l'une à Québec et l'autre à Montréal, rendant hommage aux retraités du ministère.

Finalement, le ministère s'est doté d'une politique ministérielle visant à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique en milieu de travail.

L'ÉTHIQUE ET LES VALEURS

L'éthique constitue une préoccupation importante pour le ministère. Son énoncé de valeurs intitulé « Éthiquement nous »[39], témoigne des valeurs fondamentales qui animent le personnel en plus de lui servir d'assise dans la réalisation de sa mission. En matière de déontologie, le ministère réfère plus particulièrement aux textes législatifs en vigueur – Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1), Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique [F-3.1.1, r. 0.3] –, aux documents d'orientation élaborés par les instances gouvernementales centrales de même qu'aux politiques ou directives existantes, dont la *Directive ministérielle sur l'utilisation d'Internet et du courrier électronique*.

Au cours de l'année 2004-2005, plusieurs actions de sensibilisation ou de formation ont été menées afin de faciliter l'appropriation des valeurs ministérielles et de promouvoir l'importance de l'éthique dans la prise de décisions et dans les comportements adoptés. Ainsi, un répertoire consacré au volet éthique est disponible dans l'intranet ministériel. Toute nouvelle personne embauchée au ministère est informée sur le sujet et reçoit une pochette d'accueil contenant les références nécessaires. Un rappel des règles et des normes d'éthique et de déontologie est réalisé annuellement par la sous-ministre. Enfin, les gestionnaires du ministère sont invités à s'inscrire en tout temps au programme de formation gouvernemental *L'éthique et le gestionnaire dans la fonction publique* et des ateliers de formation sont diffusés au personnel régulier et occasionnel nouvellement affecté à l'étranger ou à tout groupe qui en fait la demande.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans la foulée de l'adoption du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* et afin d'assurer le respect des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans l'exercice de ses activités courantes, le ministère se dotait, en 1999, d'un plan d'action ministériel.

Le ministère a renouvelé cet exercice en adoptant, en février dernier, son plan d'action 2005, axé à nouveau sur l'information, la sensibilisation et la formation du personnel de même que sur l'application de la Loi sur l'accès. Ce plan prévoit notamment la mise en œuvre de mesures visant à faciliter le dépôt des demandes d'accès, à s'assurer de la conformité des accès du personnel aux renseignements personnels et des mécanismes de communication externe de ces mêmes renseignements.

Le ministère a également renouvelé, en février 2005, sa *Politique sur la gestion des documents* et adopté une *Procédure d'identification et de protection des documents essentiels*. La mise en œuvre de ce nouvel ensemble de mesures permettra ainsi une meilleure gestion documentaire, l'identification des dossiers

[39] La déclaration de valeurs du ministère est présentée à l'annexe VI.

contenant des renseignements de nature confidentielle et, conséquemment, une application plus efficace des mesures de protection qui s'y appliquent.

Par ailleurs, le ministère accorde un caractère prioritaire à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de ses activités et leur traitement confidentiel demeure l'un des principaux engagements de sa *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*. En outre, le ministère a renouvelé cet engagement en distribuant à l'ensemble de son personnel, à l'automne 2004, un feuillet d'information intitulé *Accès aux documents des organismes publics et protection des renseignements personnels – Notre responsabilité à toutes et à tous*, rappelant quels sont les droits des citoyens à l'égard des renseignements qui les concernent et les responsabilités qui en découlent.

La responsable ministérielle de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu et traité 431 demandes d'accès à des renseignements personnels en 2004-2005. Portant le plus souvent sur l'accès aux dossiers de candidats à l'immigration, ces demandes sont généralement formulées par les représentants des candidats (avocats ou consultants en immigration : 96,3 % des cas).

Les décisions rendues par le ministère ont été largement favorables à la communication des renseignements demandés puisque seulement 8,6 % des demandes ont été refusées, généralement parce qu'il s'agissait de demandes formulées avant que le ministère n'ait rendu sa décision finale dans le dossier visé (refus en vertu de l'article 86.1 de la Loi sur l'accès).

Les décisions du ministère n'ont pas fait l'objet de contestation ou de demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

Deux ententes de partenariat, prévoyant l'échange de renseignements personnels, ont été conclues en novembre 2004, l'une et l'autre visant le soutien à l'accueil et l'accompagnement des candidats et immigrants gens d'affaires. Ces ententes ont été respectivement signées avec le Service d'aide aux jeunes entreprises du Montréal Centre et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain.

L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

Tel que prévu au *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*, des travaux d'évaluation ont été entrepris en marge de la mise en œuvre du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*. Ces travaux contribueront à choisir une stratégie d'évaluation pour le nouveau *Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants* qui est en lien avec l'une des principales innovations du plan d'action : l'accompagnement personnalisé des personnes immigrantes.

Le ministère s'est aussi engagé, dans le *Plan stratégique 2005-2008*, à adopter, en 2005, un plan triennal d'évaluation de programme.

LA RECHERCHE

S'appuyant sur ses orientations stratégiques, le ministère a contribué à la réalisation de plusieurs études dans le domaine de l'immigration, de l'intégration et des relations interculturelles. Ainsi, le ministère a entrepris des analyses statistiques afin de mieux comprendre les problèmes de l'insertion en emploi des travailleurs sélectionnés. Ces travaux, menés avec le professeur Jean Renaud de l'Université de Montréal, visent plus particulièrement à déterminer le parcours d'obtention d'un premier emploi correspondant aux qualifications de la personne sélectionnée.

Au cours de l'année, une étude sur les conditions de logement des ménages immigrants, réalisée en partenariat avec la Société d'habitation du Québec et l'INRS-Urbanisation, a été rendue publique.

Le ministère a amorcé une vaste démarche de documentation sur les communautés culturelles au Québec. Ainsi, de multiples portraits statistiques de communautés culturelles seront rendus publics et mis en ligne dans le site Québec interculturel, en 2005-2006, au fur et à mesure de leur réalisation.

Les activités de recherche sont importantes pour orienter la mise en œuvre de certaines mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, particulièrement dans son axe portant sur la diversité. Ainsi, le ministère a tout mis en place pour que soit réalisé, en 2005-2006, une étude sur l'état des relations interculturelles au Québec. De même, le ministère effectue des travaux portant sur la situation des femmes immigrées, à partir des données du Recensement de 2001.

Par ailleurs, le ministère considère important de participer activement à des réseaux de recherche afin d'être à la fine pointe des connaissances dans ses domaines d'intervention. Ainsi, le ministère est particulièrement actif dans le réseau Metropolis, dont les activités se déploient tant sur la scène québécoise que sur la scène canadienne et internationale, et dans le partenariat Familles en mouvance et dynamique intergénérationnelle. Il a également participé de façon ponctuelle au *Forum sur les politiques publiques* afin de bénéficier des résultats d'une étude sur le comportement des employeurs face à l'embauche de nouveaux arrivants et de membres de minorités visibles.

Enfin, plusieurs documents présentant des données statistiques sur la population immigrée et sur les mouvements migratoires ont été diffusés dans le site Internet du ministère.

LES ACTIONS ET LES MÉCANISMES VISANT À ASSURER LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

La *Politique de la vérification interne* du ministère confie au vérificateur interne la responsabilité d'assurer le suivi des rapports de vérification, incluant ceux du Vérificateur général du Québec. Les recommandations sont transmises aux secteurs concernés, qui ont la responsabilité d'élaborer les plans d'action et de déterminer les mesures nécessaires pour corriger les situations qui doivent l'être. Le vérificateur interne conseille alors la sous-ministre sur les plans d'action déposés et fait le suivi de l'implantation des mesures proposées.

Dans le Tome II[40] de l'année 2000-2001, le Vérificateur général du Québec a formulé des recommandations au ministère dans les domaines des risques associés aux changements démographiques et de la prestation électronique de services.

La gestion des risques associés aux changements démographiques

Les préoccupations qu'a exprimées le Vérificateur général du Québec en matière de risques associés aux changements démographiques concernent le ministère au premier chef compte tenu de sa mission. Afin de donner suite aux recommandations formulées, le ministère a mené diverses actions en 2004-2005, dont les principales sont les suivantes :

- Une commission parlementaire sur la planification des niveaux d'immigration 2005-2007, tenue en février et en mars 2004, a permis de poser l'enjeu démographique comme prioritaire. La forte majorité des mémoires en faveur d'un des scénarios soumis à la consultation ont recommandé au

[40] Le Vérificateur général du Québec, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2000-2001*, Tome II, chapitre 2, p. 50 et chapitre 4, p. 98.

gouvernement d'adopter un scénario de croissance des niveaux d'immigration. Ainsi, le gouvernement a adopté le 26 mai 2004 des orientations en ce sens, proposant une progression des niveaux d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007;

- De plus, toujours pour tenir compte de l'enjeu démographique, le gouvernement a adopté l'orientation d'augmenter le nombre et la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions. Pour y parvenir, le ministère a travaillé à des modifications de la grille de sélection qui devraient pouvoir être mises en vigueur en 2005-2006;
- La commission parlementaire a également fait ressortir certains problèmes particuliers d'intégration. Pour y répondre, le ministère a rendu public, en mai 2004, le Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* couvrant la période 2004-2007;
- En juin 2004, l'Assemblée nationale a adopté des modifications à la Loi sur l'immigration au Québec dans le but, notamment, de consacrer dans la loi la pratique établie depuis dix ans de consulter la population en commission parlementaire sur les orientations en matière d'immigration, de renforcer l'intégrité des processus d'immigration et de donner la possibilité au ministre de rendre publique, dans son plan annuel, la répartition géographique des admissions planifiées de même que des objectifs de sélection;
- Le *Plan d'immigration pour l'année 2005* a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec à l'automne 2004. Ce plan est le premier qui découle des orientations adoptées dans le cadre de la planification triennale 2005-2007.

La prestation électronique de services aux citoyens et aux entreprises

Durant l'exercice 2004-2005, le ministère a collaboré avec le Vérificateur général du Québec au suivi des recommandations formulées par ce dernier dans son rapport de 2000-2001. Tous les secteurs concernés du ministère y ont collaboré. Un inventaire des mesures correctives visant à répondre aux recommandations du Vérificateur général et leur niveau d'application dans le cadre d'un processus de prestation électronique de services a été dressé.

PARTIE 3

Les ressources au service des citoyens

3.1 Les ressources humaines 66

- Une vue d'ensemble de l'effectif 66
- La planification de la main-d'œuvre 67
- Les activités de formation 68
- Le soutien à la réalisation de changements organisationnels ... 68

3.2 Les ressources budgétaires et financières 68

- Les choix budgétaires 68
- Le budget de dépenses 69
- Le budget d'investissements 70
- Le crédit au net 71

3.3 Les ressources informationnelles 71

- Les infrastructures 71
- Les systèmes d'information 72
- Les nouveaux services en ligne 72

3.4 Les ressources matérielles 73

- Les points de service 73
- Le système téléphonique 73

3.1 Les ressources humaines

UNE VUE D'ENSEMBLE DE L'EFFECTIF

Au 31 mars 2005, l'effectif permanent et occasionnel autorisé et utilisé totalisait 1 035 employés calculé selon l'équivalent temps complet (ETC).

Le tableau 5 présente la répartition de l'effectif autorisé et utilisé selon les éléments de programme de la structure budgétaire 2005-2006 qui regroupe sous un seul programme l'ensemble des responsabilités du ministère. Les données globales de l'exercice précédent sont présentées aux fins de comparaison, mais n'ont pu être ventilées compte tenu de l'importante réorganisation administrative survenue au ministère au cours de l'année.

Tableau 5
Effectif autorisé et utilisé au ministère selon les éléments de programme en 2004-2005 et en 2003-2004[1]

	2004-2005				2003-2004			
	Effectif autorisé		Effectif utilisé		Effectif autorisé		Effectif utilisé	
	Régulier	Total	Régulier	Total	Régulier	Total	Régulier	Total
Programme 1 Immigration, intégration et relations interculturelles								
Élément 1 Immigration	174	174	160	226	nd	nd	nd	nd
Élément 2 Francisation	211	272	188	271	nd	nd	nd	nd
Élément 3 Intégration, régionalisation et relations interculturelles	320	320	276	283	nd	nd	nd	nd
Élément 4 Direction, information et services de soutien centralisés	269	269	240	255	nd	nd	nd	nd
Total	**974**	**1 035**	**864**	**1 035**	**973**	**1 034**	**888**	**1 116**

[1] Calculé selon l'équivalent temps complet.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources humaines. Suivi des effectifs.

Les principales caractéristiques de la main-d'œuvre régulière du ministère en poste au 31 mars 2005 sont présentées aux tableaux 6 et suivants. La différence entre les totaux du tableau 5 et des tableaux 6 et 7 s'explique par le nombre de postes vacants.

Tableau 6
Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et le sexe en 2004-2005

Catégories d'emploi	Femmes	%	Hommes	%	Total
Administrateurs d'État	2	66,7	1	33,3	3
Cadres	19	45,2	23	54,8	42
Professionnels	163	53,4	142	46,6	305
Enseignants	82	65,1	44	34,9	126
Fonctionnaires	328	78,3	91	21,7	419
Total	**594**	**66,4**	**301**	**33,6**	**895**

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources humaines. Suivi des effectifs.

Le personnel cadre constitue 4,7 % de l'effectif, le personnel professionnel et les enseignants, 48,2 % et le personnel fonctionnaire, 46,8 %.

Globalement, les femmes représentent 66,4 % de l'effectif. Leur proportion est de 45,2 % du personnel d'encadrement, de 53,4 % du personnel professionnel, de 65,1 % des enseignants et de 78,3 % du personnel fonctionnaire.

Tableau 7
Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et le groupe d'âge en 2004-2005

Catégories d'emploi	Groupes d'âge								
	Moins de 35 ans	%	35-44 ans	%	45-54 ans	%	55 ans et plus	%	Total
Administrateurs d'État et cadres	--	--	4	8,9	23	51,1	18	40,0	45
Professionnels	23	7,5	52	17,0	135	44,3	95	31,1	305
Enseignants	--	--	2	1,6	51	40,5	73	57,9	126
Fonctionnaires	26	6,2	81	19,3	226	53,9	86	20,5	419
Total	**49**	**5,5**	**139**	**15,5**	**435**	**48,6**	**272**	**30,4**	**895**

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources humaines. Suivi des effectifs.

Les personnes de moins de 35 ans représentent 5,5 % de l'effectif régulier. Cette proportion est de 30,4 % pour le personnel âgé de 55 ans et plus. La majorité du personnel se situe dans la tranche d'âge des 45 à 54 ans.

L'âge moyen des employés réguliers du ministère est relativement élevé. Il est de 52 ans pour les cadres, de 49 ans pour le personnel professionnel, de 56 ans pour les enseignants et de 48 ans pour les fonctionnaires.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre est une priorité ministérielle. Aussi, le ministère a implanté, au cours de l'exercice financier 2003-2004, une démarche ministérielle en vue d'identifier et de mettre en œuvre des stratégies permettant de répondre aux besoins de l'organisation dans un contexte de départs massifs à la retraite et de réduction de la taille de l'État. Les travaux ainsi amorcés se sont poursuivis au cours de l'année 2004-2005. Outre la mise à jour annuelle du portrait des effectifs, le ministère a procédé à

l'identification des départs potentiels à la retraite, sur un horizon de trois ans, à la collecte de données permettant de cerner les emplois vulnérables ou uniques et à la détermination des pénuries éventuelles de main-d'œuvre. L'ensemble de ces données serviront au ministère pour l'élaboration des stratégies de dotation et de transfert d'expertise en vue d'assurer une relève qualifiée.

LES ACTIVITÉS DE FORMATION

La Loi favorisant le développement et la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c.D-7.1) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'année civile 2004, 1,1 % de la masse salariale a été consacrée au développement et au maintien de l'expertise du personnel.

Une proportion importante de l'effort consacré à la formation et au développement porte sur l'acquisition de compétences spécialisées selon les divers champs d'expertise, notamment en lien avec les objectifs du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*.

De plus, des activités de formation sur l'utilisation des outils et systèmes informatiques du ministère, sur la préparation à la retraite de 62 futurs retraités, sur l'amélioration des services à la clientèle et sur l'éthique et la protection des renseignements personnels ont été offertes en 2004-2005.

LE SOUTIEN À LA RÉALISATION DE CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS

Lors du dévoilement du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* par la ministre, l'ensemble du personnel a été convié au lancement. Le personnel des régions et de l'étranger a pu assister à l'événement au moyen de l'audioconférence.

Au cours de l'année, trois colloques réunissant l'ensemble des gestionnaires ont été organisés afin de leur permettre l'appropriation de l'ensemble des mesures du plan d'action et de les soutenir, ainsi que leur personnel, dans la gestion des changements organisationnels découlant de la réorganisation du ministère.

3.2 Les ressources budgétaires et financières

LES CHOIX BUDGÉTAIRES

En 2004-2005, le ministère a effectué les choix budgétaires suivants dans l'exercice des mandats qui lui ont été confiés par suite du remaniement ministériel du 18 février 2005 :

- En matière d'immigration, l'atteinte des niveaux d'immigration planifiés, la mise en œuvre des stratégies promotionnelles à l'étranger et les travaux liés à la révision des instruments de sélection ont été financés en grande partie grâce à une bonification de la formule du crédit au net, laquelle permet au ministère de transformer en crédits une partie des revenus provenant de la tarification de certaines démarches d'immigration[41];
- En matière d'intégration, de régionalisation et de relations interculturelles, le ministère a défini ses choix budgétaires de façon à soutenir en priorité la mise en œuvre des mesures du Plan d'action *Des valeurs*

[41] Voir l'annexe VII portant sur les tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2005.

partagées, des intérêts communs, notamment pour assurer un accompagnement personnalisé aux personnes immigrantes, réviser et adapter l'offre de service en francisation, mieux évaluer les compétences et l'expérience acquises à l'étranger ainsi que faciliter l'accès aux ordres professionnels. De plus, les choix visaient à mobiliser les acteurs économiques, institutionnels et non gouvernementaux dans l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action régionaux et à offrir de nouveaux services qui renforcent les liens avec les communautés culturelles et soutiennent les partenaires dans leurs actions ayant pour objectif le rapprochement interculturel dans les communautés et les entreprises.

LE BUDGET DE DÉPENSES

Le tableau 8 présente le budget de dépenses et les dépenses réelles du ministère pour l'année 2004-2005 dans les secteurs d'intervention qui lui ont été confiés par suite du remaniement ministériel de février 2005, et ce, en fonction de la structure budgétaire 2005-2006 regroupant sous un seul programme l'ensemble des responsabilités du ministère. Ces responsabilités du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) étaient couvertes par le programme 2 et par une partie du programme 1 présentés au *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de l'ancien ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). Toutefois, les données comparatives de 2003-2004 sont ici présentées de façon globale, ces données n'ayant été ventilées avec précision, selon la structure budgétaire actuelle, qu'à compter de 2004-2005 pour rendre compte de la mise en œuvre du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*.

Tableau 8
Dépenses du ministère, 2004-2005 et 2003-2004

	2004-2005		2003-2004	Variation	
	Budget de dépenses (000 $)	Dépenses réelles (000 $)	Dépenses réelles (000 $)	(000 $)	%
Programme 1 Immigration, intégration et relations interculturelles					
Élément 1 Immigration	13 802,7	13 802,7	nd	nd	nd
Élément 2 Francisation	43 726,7	43 726,7	nd	nd	nd
Élément 3 Intégration, régionalisation et relations interculturelles	31 899,2	31 899,2	nd	nd	nd
Élément 4 Direction, information et services de soutien centralisés	29 607,7	29 445,9	nd	nd	nd
Total	**119 036,3**	**118 874,5**	**126 203,9**	**(7 329,4)**	**(5,8)**

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières

Le ministère a dépensé en 2004-2005 la totalité des crédits qui lui ont été octroyés pour la prestation des services liés à sa mission en matière d'immigration, d'intégration, de régionalisation et de relations interculturelles. L'écart de 161 800 $ entre le budget de dépenses et les dépenses réelles s'explique par des coûts d'amortissement moins élevés que ce qui avait été budgété.

La diminution de 5,8 % des dépenses réelles entre les exercices 2003-2004 et 2004-2005 témoigne de son côté de la portée de la cible de réduction budgétaire, qui a été assignée au MRCI en 2004-2005, sur les activités de l'actuel ministère (MICC). Les choix budgétaires qui ont été effectués par le ministère pour réaliser cette diminution budgétaire auront permis de respecter les exigences de ce nouveau cadre financier, tout en minimisant les impacts sur la qualité des services à la clientèle. En effet, tant le maintien intégral de l'enveloppe prévue pour la réalisation du plan d'action que le respect du niveau annoncé de l'offre de service en francisation ainsi que l'atteinte des niveaux prévus au plan annuel d'immigration, ont orienté ces choix.

En fonction de ces orientations, le ministère a appliqué une série de mesures d'économies privilégiant un resserrement dans les dépenses administratives, notamment au chapitre du fonctionnement et des infrastructures tels les loyers et la téléphonie, une gestion serrée de la dotation des postes rendus vacants à la suite du départ de leurs titulaires, de même qu'une révision entière des façons de faire, dont la reconfiguration de l'offre de service en francisation et la diminution des coûts de traitement des demandes d'immigration.

Les montants des dépenses réelles de 2003-2004 ne peuvent correspondre aux données globales apparaissant aux comptes publics de la même année, celles-ci couvrant l'ensemble des activités de l'ancien MRCI. Le ministère s'est toutefois assuré de la correspondance des dépenses couvrant les missions spécifiques à l'actuel MICC.

LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS

Le tableau suivant présente les investissements du programme 1 du ministère pour les années 2004-2005 et 2003-2004.

Tableau 9
Investissements du ministère, 2004-2005 et 2003-2004

	2004-2005		2003-2004	Variation
	Budget (000 $)	Investissements réels (000 $)	Investissements réels (000 $)	(000 $)
Programme 1 Immigration, intégration et relations interculturelles	3 099,3	2 670,1	1 890,6	779,5

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières.

La croissance des investissements réalisés au cours de l'exercice 2004-2005 en regard de l'exercice précédent est liée essentiellement à la mise en œuvre de mesures prévues au Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, notamment les travaux préparatoires à l'implantation d'un outil d'apprentissage du français en ligne pour les candidats à l'immigration et l'élaboration de l'instrumentation nécessaire pour mettre en œuvre les collaborations prévues avec les partenaires dans l'accompagnement personnalisé des nouveaux arrivants.

La différence entre le budget d'investissements et la dépense réelle en 2004-2005 s'explique de son côté par le report à 2005-2006 de certaines étapes de réalisation des projets, et ce, principalement pour des raisons liées à leur complexité technique, notamment pour assurer l'arrimage des solutions avec l'infrastructure technologique gouvernementale.

LE CRÉDIT AU NET

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une partie des revenus générés par une activité. Le ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités découlant de la mission du ministère.

Tableau 10
Crédit au net du ministère, 2004-2005 et 2003-2004

	2004-2005		2003-2004	Variation	
	Budget (000 $)	Réels (000 $)	Réels (000 $)	(000 $)	%
Revenus	26 000,0	25 936,1	25 124,6	811,5	3,2
Revenus transformés	18 200,0	18 136,1	13 862,3	4 273,8	30,8

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières.

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration, de parrainage aux fins de regroupement familial et de séjour temporaire aux fins d'études ou de travail. La hausse des revenus en 2004-2005 est principalement attribuable à une majoration de certains droits, à l'été 2004, et à l'introduction, à la même date, d'un nouveau droit pour les employeurs présentant une offre d'emploi temporaire. Une bonification de la formule de crédit au net a permis par ailleurs de transformer en crédits une part plus importante des revenus perçus, de façon notamment à maintenir un rythme de traitement qui permette l'atteinte des niveaux d'immigration planifiés tout en respectant les cibles budgétaires assignées au ministère.

3.3 Les ressources informationnelles

Le ministère dispose d'un parc d'ordinateurs de plus de 1 200 postes de travail reliés entre eux par un réseau étendu à l'ensemble de ses places d'affaires sur le territoire québécois ainsi que dans les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger. Cet environnement donne à tout le personnel accès aux systèmes de soutien aux opérations de même qu'aux services communs, dont les intranets ministériel et gouvernemental ainsi que le courrier électronique.

Les investissements du ministère en ressources informationnelles au cours de l'exercice 2004-2005 ont surtout été consacrés à la consolidation et à la modernisation de l'infrastructure (réseaux informatique et téléphonique), à la révision des systèmes d'information et à la mise en ligne de nouveaux services.

LES INFRASTRUCTURES

Le ministère a poursuivi la modernisation de son infrastructure technologique et l'implantation des projets amorcés en 2003-2004 afin de freiner la hausse des coûts d'entretien et d'exploitation. Les mesures poursuivies en 2004-2005 sont les suivantes :

- L'implantation de la téléphonie IP;
- Le réaménagement de la salle informatique, le remplacement d'équipements divers et l'optimisation de la configuration du réseau dans le but de faciliter l'entretien et de minimiser les travaux lors des mouvements de personnel;

- L'implantation d'une nouvelle technologie de communication pour les bureaux à l'étranger;
- La modernisation du parc d'ordinateurs en vue d'effectuer le passage du système d'exploitation Windows 98 à Windows XP.

LES SYSTÈMES D'INFORMATION

En soutien à la mise en œuvre du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, le ministère a entrepris la réalisation de nouveaux projets et effectué plusieurs modifications aux systèmes d'information, permettant ainsi l'implantation de mesures concrètes inscrites au plan. Les travaux informatiques en 2004-2005 visaient plus particulièrement à renforcer les interventions à l'étranger en matière d'immigration humanitaire, à accélérer l'apprentissage du français et à assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique (travailleurs et gens d'affaires) et les besoins du Québec. Ainsi, le ministère a réalisé les projets suivants en 2004-2005 :

- L'étude préliminaire et l'architecture détaillée de la refonte technologique supportant l'ensemble des systèmes;
- L'étude préliminaire pour la refonte du système SEPTE (Sélection permanente et temporaire à l'étranger) et la livraison d'une solution transitoire afin de soutenir les mesures et les interventions du ministère à l'étranger;
- La modification du *Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants*, dont les critères d'admissibilité;
- L'informatisation d'un nouveau service en francisation (formation sur mesure);
- Le démarrage d'une analyse préliminaire pour la création d'une banque de profils de compétences des candidats à l'immigration;
- La modification des systèmes pour le rapatriement au Québec du traitement des dossiers des réfugiés;
- La révision du système qui soutient les services aux demandeurs d'asile;
- L'amélioration de la sécurité de l'information numérique et de la protection des renseignements personnels par des changements apportés à la journalisation des accès aux données;
- L'automatisation des échanges électroniques avec les bureaux des visas canadiens concernant l'acceptation des demandes de certificat d'acceptation du Québec, volet étudiants internationaux;
- Les modifications à l'extranet en francisation en prévision du déploiement à l'ensemble des partenaires.

LES NOUVEAUX SERVICES EN LIGNE

Par ailleurs, et tel qu'annoncé dans le *Plan d'action gouvernemental du Gouvernement en ligne*, le ministère a mis en ligne les nouveaux services suivants :

- Le *Guide des procédures d'immigration* et les formulaires afférents, auparavant disponibles sur abonnement, maintenant accessibles gratuitement à l'ensemble de la clientèle;
- La Banque d'exercices de français en ligne, accessible par le portail ministériel.

De plus, les projets de développement suivants ont été amorcés en 2004-2005 :

- La réalisation d'un devis technique pour un appel d'offres dans le but d'implanter un nouveau service de formation en ligne en francisation;
- La poursuite de la refonte du portail ministériel « Immigration-Québec ». Cette refonte sera achevée et mise en ligne en 2005-2006;

– La préparation du guide d'aide à l'intégration, outil personnalisé qui sera offert aux candidats à l'immigration à l'étranger et aux nouveaux arrivants. La version en ligne de ce guide sera disponible au cours de 2005-2006.

3.4 Les ressources matérielles

LES POINTS DE SERVICE

Dans le contexte ministériel de resserrement des dépenses administratives au cours de 2004-2005, notamment au chapitre du fonctionnement et des infrastructures tels les loyers et la téléphonie, le ministère a revu ses besoins d'espace.

Cette rationalisation des besoins d'espace ainsi que le redéploiement de l'ensemble des classes de francisation chez les partenaires institutionnels et communautaires, découlant de la révision de l'offre de service ministérielle en cette matière, ont permis de réduire les besoins de 9 000 mètres carrés et de générer ainsi des économies importantes.

Le ministère a maintenu ses différents points de service pour servir la clientèle sur l'ensemble du territoire québécois ainsi qu'à l'étranger. La liste est présentée à l'annexe VIII.

LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

Au cours de l'année, le ministère a poursuivi l'implantation de son réseau téléphonique IP utilisant le protocole Internet. Le plan initial de réalisation du projet de même que son échéancier ont dû être modifiés à la lumière des impacts de la révision des espaces occupés par le ministère. Au 31 mars 2005, le ministère avait transféré près de la moitié des appareils prévus à cette nouvelle technologie. Il compte en achever l'implantation d'ici un an et demi.

LES ANNEXES

Annexe I

- Les lois et les règlements dont l'application relève du ministère et de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles au 31 mars 2005 76

Annexe II

- Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 77

Annexe III

- Les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2000 à 2004 78

Annexe IV

- L'application du *Programme d'accès à l'égalité en emploi* 79

Annexe V

- Le bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* 81

Annexe VI

- Les valeurs du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 86

Annexe VII

- Les tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2005 88

Annexe VIII

- Les points de service du ministère 89

Les lois et les règlements dont l'application relève du ministère et de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles au 31 mars 2005

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (L.R.Q., c. M-25.01)

Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration [M-25.01, r. 0.1]

Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2)

Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse [I-0.2, r.3]

Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.3.01]

Arrêté ministériel concernant la prescription de formulaires pour la présentation d'une demande d'engagement et pour la souscription d'un engagement [I-0.2, r.3.1]

Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.5]

Règlement sur les services d'intégration linguistique et sur l'assistance financière [I-0.2, r.9]

Loi modifiant la Loi sur l'immigration au Québec (2004, chapitre 18)

LA LOI DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES AU 31 MARS 2005

Loi sur le Conseil des relations interculturelles (L.R.Q., c. C-57.2)

Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration

Nature des responsabilités[1]	Canada	Québec
Définition des catégories générales d'immigration	■	
Sélection, admission et contrôle		
▪ Catégorisation des candidatures (immigration économique, regroupement familial, immigration humanitaire, etc.)	■	
▪ Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du regroupement familial et des réfugiés reconnus au Canada)		■
▪ Délivrance de certificats de sélection du Québec		■
▪ Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		■
▪ Reconnaissance du statut de réfugié au sens de la Convention	■	
▪ Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	■	
▪ Octroi de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	■	
Exécution des mesures de renvoi	■	
Parrainage		
▪ Détermination des clientèles admissibles	■	
▪ Fixation des barèmes		■
▪ Réception et suivi des engagements		■
Accueil et intégration des personnes immigrantes		■
Octroi de la citoyenneté canadienne	■	

[1] Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.

Les personnes immigrantes de la catégorie de l'immigration économique (travailleurs qualifiés, entrepreneurs, travailleurs autonomes et investisseurs) sont soumises à la grille de sélection, instrument privilégié de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs telles la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidats de la catégorie des travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes : la scolarité, l'âge, l'expérience et la mobilité professionnelle, l'existence d'un emploi assuré ou la possibilité d'exercer une profession en demande, les connaissances linguistiques, les qualités personnelles du candidat et son potentiel d'autonomie financière. Si le candidat est accompagné d'un conjoint, les caractéristiques de ce dernier sont prises en compte dans l'évaluation, de même que la présence d'enfants qui participent au projet migratoire. La sélection des candidats gens d'affaires est fondée, pour l'essentiel, sur le profil du candidat, l'expérience de gestion, l'aptitude à réaliser un projet d'affaires, s'il s'agit d'un candidat entrepreneur, et la capacité d'investir au Québec, dans le cas d'un candidat investisseur.

Les membres de la catégorie du regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des réfugiés et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

Les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2000 à 2004

Caractéristiques	2000	2001	2002	2003	2004[1]		2000-2004[1]	
					Nbre	%	Nbre	%
Groupe d'âge								
0-14 ans	7 341	8 118	7 862	8 137	8 997	20,3	40 455	21,1
15-24 ans	4 598	5 177	4 720	4 995	5 808	13,1	25 298	13,2
25-34 ans	11 410	13 582	14 703	15 263	16 788	38,0	71 746	37,5
35-44 ans	5 814	6 692	6 795	7 514	8 898	20,1	35 713	18,6
45-64 ans	2 765	3 369	2 940	3 011	3 161	7,2	15 246	8,0
65 ans et plus	569	573	592	625	536	1,2	2 895	1,5
Information non disponible	5	26	17	38	38	0,1	124	0,1
Total	**32 502**	**37 537**	**37 629**	**39 583**	**44 226**	**100,0**	**191 477**	**100,0**
Sexe								
Femmes	16 146	18 232	18 196	19 787	22 134	50,0	94 495	49,4
Hommes	16 356	19 305	19 433	19 796	22 092	50,0	96 982	50,6
Total	**32 502**	**37 537**	**37 629**	**39 583**	**44 226**	**100,0**	**191 477**	**100,0**
Catégorie d'immigrant								
Immigration économique	16 431	21 891	23 235	23 864	26 698	60,4	112 119	58,6
Regroupement familial	7 974	8 477	7 939	9 301	9 364	21,2	43 055	22,5
Réfugiés	8 049	7 155	6 444	6 184	7 384	16,7	35 216	18,4
Autres immigrants[2]	48	14	11	234	780	1,7	1 087	0,5
Total	**32 502**	**37 537**	**37 629**	**39 583**	**44 226**	**100,0**	**191 477**	**100,0**
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	8 735	9 538	9 183	8 620	9 731	22,0	45 807	23,9
Français et anglais	5 965	8 098	9 294	11 496	14 738	33,3	49 591	25,9
Connaissant le français	*14 700*	*17 636*	*18 477*	*20 116*	*24 469*	*55,3*	*95 398*	*49,8*
Anglais seulement	5 994	5 982	5 954	6 642	7 816	17,7	32 388	16,9
Ni français ni anglais	11 808	13 919	13 198	12 825	11 941	27,0	63 691	33,3
Total	**32 502**	**37 537**	**37 629**	**39 583**	**44 226**	**100,0**	**191 477**	**100,0**
Scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus								
0-6 années	1 009	1 135	893	1 006	1 098	3,1	5 141	3,4
7-11 années	5 504	5 743	4 996	4 881	5 444	15,5	26 568	17,6
12-13 années	4 797	5 106	4 524	4 629	5 157	14,7	24 213	16,0
14-16 années	6 967	8 722	9 254	9 924	11 361	32,3	46 228	30,6
17 années et plus	6 109	7 796	9 056	10 062	11 262	32,0	44 285	29,3
Information non disponible	770	891	1 027	906	869	2,4	4 463	3,1
Total	**25 156**	**29 393**	**29 750**	**31 408**	**35 191**	**100,0**	**150 898**	**100,0**

[1] Données préliminaires pour 2004.

[2] Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

L'application du *Programme d'accès à l'égalité en emploi*

L'embauche

	Permanents (y compris les temporaires)	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	0	35	64	1

Nombre d'employés permanents et temporaires en date du 31 mars 2005

Effectif total (personnes)	895

Les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones

Rappel de l'objectif : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des communautés culturelles, ainsi que des communautés anglophones et autochtones, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Le taux d'embauche

	Permanents (y compris les temporaires)				Occasionnels			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total
Nombre de personnes embauchées	0	0	0	0	8	1	0	9
Pourcentage	0	0	0	0	22,9 %	2,9 %	0	25,7 %

	Étudiants				Stagiaires			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total
Nombre de personnes embauchées	44	9	0	53	0	0	0	0
Pourcentage	68,7 %	14,1 %	0	82,8 %	0	0	0	0

Rappel de l'objectif : Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

Le taux de représentativité

	Permanents (y compris les temporaires)			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total
Représentativité en nombre	120	3	3	126
Pourcentage	13,4 %	0,3 %	0,3 %	14,1 %

Les personnes handicapées

Rappel de l'objectif : Atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Le taux de représentativité

	Permanents (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	0
Représentativité en nombre	9
Pourcentage (représentativité)	1,0 %

Les femmes

Le niveau de représentation

	Personnel d'encadrement[1]	Personnel professionnel[2]	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	21	245	130	198	–	0
Pourcentage	46,7 %	56,8 %	71,0 %	84,6 %	–	0

[1] Incluant les administratrices de l'État.

[2] Y compris les conseillères en gestion des ressources humaines et les enseignantes.

Le bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise*

LA *POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE*

Cette section présente les actions ministérielles entreprises, au cours de la période d'octobre 2001 à octobre 2004, dans le domaine de la santé au travail.

Le contexte

Afin de répondre aux exigences de la politique gouvernementale, la Direction des ressources humaines a nommé une personne responsable du dossier.

Après étude, le ministère a choisi d'élaborer un plan d'action ministériel qui intègre les différents volets de la politique gouvernementale plutôt que d'élaborer une politique ministérielle.

Les objectifs visés

- S'approprier la politique gouvernementale;
- Sensibiliser le personnel et la haute direction.

Les moyens

- Élaborer un plan d'action ministériel afin de donner suite à la politique gouvernementale sur la santé des personnes au travail. Ce plan d'action contient quatre volets qui intègrent les rubriques annoncées dans la politique. Ces volets sont : Santé et sécurité au travail, Violence et harcèlement, *Programme d'aide aux employés* et Promotion et prévention de la santé physique et psychologique. Ce plan d'action met en relief les actions déjà en vigueur au ministère en matière de santé des personnes et en prévoit de nouvelles. Il est mis à jour annuellement.

- Sensibiliser, par divers moyens, le personnel et la haute direction à la politique gouvernementale et, de ce fait, à l'importance de la santé des personnes au travail. En premier lieu, la politique gouvernementale a été présentée aux employés au moyen de l'intranet ministériel. Par la suite, la politique gouvernementale ainsi que le plan d'action ministériel ont été présentés au Bureau des sous-ministres et à différents comités : le Comité sur l'organisation du travail, le sous-comité du CMOT sur la qualité de vie au travail et le Comité ministériel des relations professionnelles (CMRP). Finalement, une rubrique intitulée : « Santé des personnes » a été créée dans la bibliothèque de l'intranet. Cette dernière est subdivisée en quatre volets (les quatre volets du plan d'action). Les employés peuvent ainsi consulter différents documents. Un lien vers la brochure *La santé des personnes au travail, une force vive* y est aussi disponible.

Les résultats et les commentaires

Le plan d'action a été accueilli très favorablement par tous les participants des différents comités; tous conviennent que la santé des personnes au travail est un sujet d'actualité auquel l'organisation doit être sensible. De plus, depuis l'entrée en vigueur de cette politique et l'approbation du plan d'action qui en découle, de nombreux commentaires selon lesquels le ministère démontre une volonté ferme d'amélioration de la qualité vie de son personnel sont faits.

L'ORGANISATION DU TRAVAIL, LES CONDITIONS D'EXÉCUTION, UN ENVIRONNEMENT FAVORISANT LA SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE DES PERSONNES

Cette rubrique présente les travaux liés à la santé et à la sécurité au travail, à la révision des processus ou des pratiques de travail visant l'amélioration ou la prévention de la santé.

Le contexte

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) est un ministère qui compte 2 091 employés[42]. Le défi est donc de trouver des façons de faire qui peuvent joindre l'ensemble des personnes œuvrant dans les différents points de service du ministère.

Les objectifs visés

- Améliorer la santé physique et psychologique des personnes;
- Poser des actions préventives;
- Favoriser le bien-être des employés par l'amélioration de la qualité de vie au travail des employés.

Le moyen

- Consacrer deux volets en lien avec cette rubrique à l'intérieur du plan d'action ministériel en santé des personnes (volet santé et sécurité au travail, volet promotion et prévention de la santé physique et psychologique).

  Quatre activités sont présentées ici : la vaccination contre la grippe, les ententes corporatives avec des centres de conditionnement physique, les articles de la chronique *Coup de santé* paraissant dans l'intranet ministériel et l'instauration d'une culture de reconnaissance. Les activités ainsi sélectionnées donnent un aperçu des moyens utilisés pour atteindre les objectifs.

  Depuis quelques années, le ministère organise des cliniques de vaccination et rembourse une partie du coût du vaccin. Par ailleurs, comme de telles cliniques ne peuvent être tenues dans tous les bureaux régionaux, les employés peuvent se faire rembourser une partie du coût du vaccin sur présentation d'une pièce justificative.

[42] Ce bilan a été déposé avant la restructuration ministérielle du 18 février 2005.

Quant aux ententes corporatives, elles joignent l'ensemble des employés du ministère puisque certains centres ont des franchises partout sur le territoire. De plus, à la demande des employés, une entente peut être conclue avec le centre de leur choix.

Ensuite, il importe de mentionner qu'une chronique traitant de la santé physique et psychologique des personnes paraît régulièrement dans le site intranet du ministère.

Finalement, à l'automne 2003, un plan d'action concernant l'instauration d'une culture de reconnaissance au ministère a été élaboré. La première activité de ce plan d'action a été la célébration, pour une première fois au ministère, des 25 années de service dans la fonction publique des employés du ministère.

Les résultats et les commentaires

En plus de joindre l'ensemble des employés du ministère, ces activités sont très populaires auprès des personnes. Par exemple, le nombre d'employés ayant profité de la campagne de vaccination contre la grippe a presque doublé entre 2001-2002 et 2002-2003 (104 personnes en 2001-2002 et 240 personnes en 2002-2003). Quant à la célébration des 25 années de service en 2004, elle visait 484 jubilaires et l'évaluation des gestionnaires démontre que le taux de participation et de satisfaction des employés a été plus que convenable. De plus, à l'heure actuelle, plus d'une douzaine d'ententes avec des centres de conditionnement physique existent et ce nombre ne cesse d'augmenter. Devant ce succès, chacune de ces activités sera reconduite.

UN MILIEU DE TRAVAIL EXEMPT DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

Le contexte

Une politique ministérielle afin de contrer le harcèlement sexuel et le harcèlement selon les motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne existait avant l'entrée en vigueur de la politique gouvernementale sur la santé des personnes. Toutefois, elle ne tenait pas compte de la notion de harcèlement psychologique soulevée par la politique gouvernementale et par les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1) introduites en juin 2004. De plus, il s'est avéré nécessaire de réviser et d'adapter la procédure ministérielle de traitement des plaintes.

Deux intervenants de la Direction des ressources humaines ont donc assisté à diverses formations et rencontres interministérielles afin de connaître et de comprendre la définition du harcèlement psychologique, d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires à l'élaboration d'une politique et d'une procédure adéquates ainsi que d'être outillés pour traiter les plaintes et les situations problématiques de cette nature.

Les objectifs visés

- Sensibiliser la haute direction à la responsabilité de l'employeur de procurer aux employés un milieu de travail exempt de harcèlement et de violence et d'offrir le soutien nécessaire aux personnes concernées;
- Être en mesure de traiter efficacement les plaintes reçues.

Les moyens

- Ajouter au plan d'action ministériel sur la santé des personnes au travail un volet sur le harcèlement et la violence. Parallèlement, élaborer un plan d'action exclusivement consacré à la notion de harcèlement psychologique.

- Présenter et faire approuver le plan d'action par le Bureau des sous-ministres, le but étant de sensibiliser la haute direction au contexte entourant la notion de harcèlement psychologique et aux responsabilités dévolues à l'employeur, et de s'assurer de son engagement. Le plan d'action a aussi été présenté au Comité ministériel sur l'organisation du travail et de l'information à cet égard a été diffusée dans l'intranet ministériel.

  Afin d'être en mesure de traiter adéquatement les plaintes de harcèlement, les intervenants désignés ont eu recours aux moyens suivants : la participation à diverses rencontres interministérielles et à des ateliers de formation, la révision et l'adaptation de la politique et de la procédure existantes ainsi que de nombreux échanges entre certains intervenants de la Direction des ressources humaines.

Les résultats et les commentaires

Le plan d'action ministériel pour contrer le harcèlement a été bien accueilli par le Bureau des sous-ministres et le Comité ministériel sur l'organisation du travail. La haute direction accorde une place importante au fait de fournir aux employés un milieu de travail exempt de harcèlement et elle est d'avis que des sessions de formation doivent être offertes aux gestionnaires et aux employés. D'ailleurs, les prochaines activités prévues au plan d'action pour contrer le harcèlement visent la sensibilisation et la formation.

Les rôles et les responsabilités des personnes sont maintenant clairement définis et les intervenants se sentent désormais bien outillés pour traiter les plaintes ou les situations problématiques qui s'apparentent à du harcèlement. Le traitement de certains cas récents confirme que l'organisation est sur la bonne voie et que les intervenants concernés ont acquis les connaissances et les habiletés appropriées. La prévention et la sensibilisation devront donc maintenant devenir des réalisations prioritaires.

LE *PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS* ET LES AUTRES SERVICES D'AIDE COMME MOYENS DE SOUTIEN OFFERTS AU PERSONNEL DU MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION

Le contexte

Le *Programme d'aide aux employés* s'adresse aux quelque 2 091 employés répartis sur le territoire de la province. Lors de l'implantation du programme au ministère, les services étaient offerts par une personne du ministère qui effectuait des références à des psychologues externes lorsque cela était requis. Or, ce mode de fonctionnement a révélé certaines lacunes : difficulté d'offrir le même service aux employés des régions éloignées, difficulté de trouver des psychologues disponibles dans certaines régions, difficulté de trouver des psychologues ayant de la disponibilité rapidement, peu de services offerts en dehors des heures de bureau, peu de disponibilité de la part de la responsable pour réaliser des activités davantage liées au volet préventif.

L'objectif visé (général)

- Améliorer les services offerts par le programme d'aide

Les objectifs visés (spécifiques)

- Augmenter l'accessibilité des services offerts
- Offrir davantage d'activités préventives

Les moyens

- Le moyen privilégié a été de faire appel à une firme externe afin qu'elle puisse offrir les services de type curatif (détermination de la problématique et du besoin de la personne, orientation vers des ressources appropriées, rencontres de counselling, etc.). Le choix de la firme s'est réalisé à la suite d'un appel d'offres comportant une description claire et précise des besoins de même qu'une sélection de critères soigneusement définis.

  La firme sélectionnée offre aux employés du ministère un service 24 heures sur 24, et ce, sept jours sur sept. Aussi, elle permet aux personnes de rencontrer un psychologue expérimenté dans la région où elles demeurent, et ce, dans les 48 heures suivant la demande. De plus, elle offre la possibilité de consulter un psychologue en dehors des heures de bureau.

  Il a été aussi possible d'augmenter la quantité et la qualité des services offerts. Premièrement, en plus de bénéficier d'une évaluation téléphonique gratuite avec un psychologue pour bien cerner le besoin qui découle de la problématique exprimée, les employés ne défraient aucun coût lors de la première rencontre avec le psychologue choisi (par la suite, le ministère défraie pour l'employé une partie du coût des consultations selon les mêmes modalités qu'avant le recours à la firme). Deuxièmement, la possibilité d'obtenir une rencontre gratuite avec un conseiller financier ou juridique est maintenant offerte.

  Finalement, la responsable ministérielle du programme d'aide multiplie ses efforts pour organiser des activités de nature préventive auprès des employés : elle utilise la chronique *Coup de santé* pour transmettre de l'information, elle organise des conférences midi en collaboration avec d'autres ministères et organismes et elle conçoit et anime des ateliers thématiques qui traitent, entre autres, de la gestion des émotions et du stress.

Les résultats et les commentaires

Jusqu'à maintenant, le ministère est très satisfait des services de la firme. Par ailleurs, cette nouvelle façon de faire semble appréciée par la grande majorité des employés utilisateurs. Au cours de 2003-2004, le ministère a fait la promotion du programme en distribuant un dépliant et au moyen de notes de service et de messages dans l'intranet.

Les valeurs du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Éthiquement nous

Dans sa *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le gouvernement du Québec présente les valeurs fondamentales qui servent d'assise au personnel de la fonction publique dans la réalisation de la mission de l'État.

Le ministère a entrepris sa propre démarche éthique. Une consultation menée auprès du personnel a permis d'élaborer le présent énoncé qui identifie sept valeurs fondamentales.

Chacun et chacune d'entre nous pourra s'approprier ces valeurs. L'adhésion individuelle à une éthique commune est indispensable à la bonne marche de l'organisation.

La réflexion éthique amène les individus à se questionner avant d'agir. Elle nous guide lorsqu'il y a absence de règles ou de normes.

Notre mission

Élaborer et mettre en œuvre la politique d'immigration, d'accueil et d'intégration des immigrants, faciliter les relations entre les citoyens et l'État ainsi que favoriser la pleine participation de toutes les citoyennes et tous les citoyens à la vie collective.

L'éthique nous concerne!

L'éthique nous rejoint et nous sert de guide dans chacune de nos actions et de nos gestes quotidiens ainsi que dans nos relations avec nos partenaires. C'est par l'interaction de chacune et chacun d'entre nous que s'actualise l'adhésion aux valeurs.

Nos valeurs

Afin de contribuer à bien assumer sa mission d'intérêt public et les responsabilités qui en découlent, le ministère doit compter sur le soutien des membres de son personnel en partageant certaines valeurs fondamentales et en respectant les règles d'éthique propres au secteur public.

Compétence

Posséder les connaissances et les habiletés essentielles à la réalisation de son travail et utiliser adéquatement les ressources disponibles. Mettre à profit son savoir afin de fournir une prestation de service de qualité dans un contexte de responsabilisation, de créativité et d'efficacité. Agir avec professionnalisme en effectuant son travail selon les attentes de l'organisation et en conformité avec le bien public.

Équité

Intervenir avec discernement dans le traitement de ses dossiers. S'assurer d'agir de manière conforme au cadre légal et administratif tout en considérant les différences et les spécificités. Faire preuve de souplesse, de flexibilité, de jugement et d'impartialité en tenant compte de l'ensemble des priorités et des besoins.

Intégrité

Agir avec honnêteté et cohérence. Éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts, réelle ou apparente. S'assurer de transmettre une information juste et complète et rendre compte des motifs de ses décisions.

Loyauté

Être partie prenante de la mission, des valeurs et des objectifs de l'organisation. Agir en conformité avec les décisions prises par les autorités et dans le respect du bien public.

Ouverture

Être réceptif à la différence. Agir sans discrimination sachant que la diversité contribue à l'épanouissement de l'organisation et de la société québécoise.

Respect

Intervenir avec courtoisie et discrétion auprès de la clientèle desservie, de ses collègues et de ses supérieurs. Faire preuve d'écoute à l'égard des besoins et des attentes de chaque personne avec qui on interagit tout en se respectant soi-même. L'organisation fait preuve de reconnaissance et de considération envers son personnel.

Sens du service

Faire preuve d'écoute et d'empressement envers l'ensemble des clientèles dans l'accomplissement de ses fonctions. Adopter un comportement proactif, se préoccuper de bien comprendre les besoins exprimés et d'y répondre le mieux possible. Réaliser un travail de qualité.

Les tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2005

Immigration

IMMIGRATION PERMANENTE	
Examen de la demande de certificat de sélection du Québec	
Gens d'affaires	
▪ Investisseur	3 850 $
▪ Entrepreneur	950 $
▪ Travailleur autonome	950 $
Travailleur qualifié	390 $
Regroupement familial (parrainage)	250 $
Employeur présentant une offre d'emploi assuré	175 $
Chaque membre de la famille qui accompagne le requérant[43]	150 $

Immigration temporaire

Examen de la demande de certificat d'acceptation du Québec	
Travailleur temporaire	175 $
Employeur présentant une offre d'emploi temporaire[44]	175 $
Étudiant international et personne en séjour pour traitement médical	100 $

Intégration

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec[45]	105 $

[43] Pour la catégorie du regroupement familial, le tarif demeure à 100 $.

[44] Excepté pour une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.

[45] Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif, ils varient en fonction de la complexité du dossier à traduire.

Les points de service du ministère

Bureaux principaux

Montréal
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Renseignements : (514) 873-8624

Centre de documentation
360, rue McGill, SS14
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Renseignements : (514) 873-3255

Capitale-Nationale
1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E6
Renseignements : (418) 644-2128

Centre de reconnaissance des formations et des compétences
255, boul. Crémazie Est, 8e étage
Montréal (Québec) H2M 1M2
Renseignements : (514) 864-2022

Centre de services aux gens d'affaires
800, Place Victoria, 2e étage
Montréal (Québec) H4Z 1J7
Renseignements : (514) 873-7136

Plaintes

Bureau de l'amélioration de la qualité
360, rue McGill, 4e étage
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Renseignements : (514) 873-3533 ou 1 800 771-0464

Services Immigration-Québec

Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est du-Québec
930, chemin Sainte-Foy, rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1S 2L4
Renseignements : (418) 646-1605 ou 1 888 643-1435

Bureau de Saguenay
3885, boul. Harvey, bureau 206
Jonquière (Québec) G7X 9B1
Renseignements : (418) 695-8144

Direction régionale de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Bureau de Sherbrooke
202, rue Wellington Nord
Sherbrooke (Québec) J8V 1T7
Renseignements : (819) 820-3606 ou 1 888 879-4288

Bureau de la Mauricie et du Centre-du-Québec
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée 26
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Renseignements : (819) 371-6011 ou 1 888 879-4294

Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
705, chemin du Trait-Carré, RC
Laval (Québec) H7N 1B3
Renseignements : (450) 972-3225 ou 1 800 375-7426

Direction régionale de Montréal
800, boul. de Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 4L8
Renseignements : (514) 864-2345

Sud de Montréal
800, boul. de Maisonneuve Est, rez-de-chaussée
Montréal (Québec) H2L 4L8
Renseignements : (514) 873-4696

Est de Montréal
8000, boulevard Langelier, 6e étage, bureau 6.02
Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2
Renseignements : (514) 321-3457

Ouest de Montréal
181, boulevard Hymus, bureau 204
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4
Renseignements (514) 426-3160

Nord de Montréal
255, Crémazie Est, 8e étage
Montréal (Québec) H2M 1L5
Renseignements : (514) 873-5165

Bureaux d'immigration du Québec à l'étranger

Bruxelles
Délégation générale du Québec
46, avenue des Arts, 7e étage
1000 Bruxelles (Belgique)
Renseignements : (32.2) 512.0036

Buenos Aires
Délégation du Québec
Ingeniero Butty 240, Piso 3
Edificio Laminar Plaza
C1001AFB Buenos Aires (Argentine)
Renseignements : (54.11) 4343.2033

Damas
a/s de l'Ambassade du Canada
38, Autostrade Mezzeh, Mezzeh Est
C.P. 3394 Damas (Syrie)
Renseignements : (963.11) 611.6851

Hong Kong
c/o Consulate general of Canada
Exchange Square Tower 1, 10th Flor
8, Connaugh Place (Hong Kong)
Renseignements : (852) 2810.7183

Mexico
Délégation générale du Québec
411, Avenida Taine
Colonia Bosques de Chapultepec
Mexico, D.F.11580 (Mexique)
Renseignements : (52.55) 5250.8222

Bureau de Saint-Antoine
500, boul. des Laurentides, P8, local 1509
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2
Renseignements : (450) 569-3293

Direction régionale de la Montérégie
2, boulevard Desaulniers, 3e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2
Renseignements : (450) 466-4025 ou 1 888 287-5819

Direction régionale de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
430, boul. de l'Hôpital, 3e étage
Gatineau (Québec) J8V 1T7
Renseignements : (819) 246-3345 ou 1 888 295-9095

Paris
Délégation générale du Québec
87-89, rue de la Boétie
75008 Paris (France)
Renseignements : (33.1) 53.93.45.45

Vienne
a/s de l'Ambassade du Canada
2, Laurenzerberg
Bürocenter Stiege 2, 2.OG,
A-1010 Vienne (Autriche)
Renseignements : (43.1) 53138.3005

Immigration
et Communautés
culturelles

Québec

C-0318-00